afipa
pour une automédication responsable

UPMC
SORBONNE UNIVERSITÉS

BAROMETRE SUR LE LIBRE ACCÈS 2013

ÉTUDE QUANTITATIVE AUPRÈS DU GRAND PUBLIC

ACTUALITÉS LIBRE ACCÈS

- Près de **70% des officines** possèdent une zone de libre accès
- La possession d'une zone de libre accès permet à une officine de faire **progresser de 4% en volume ses ventes de produits d'automédication**
- **Baisse des prix des produits en libre accès en 5 ans :** 5,2% en euros courants et 12,9% en euros constants
- La liste des médicaments disponibles devant le comptoir compte aujourd'hui **455 spécialités**

OBJECTIFS

- **Répliquer** les études des années précédentes sur le libre accès
- **Comparer** les résultats avec ceux obtenus les années antérieures

PLAN

1. Étude Quantitative

- Le comportement du consommateur de santé
- Les clients et le Libre-Accès
- Les utilisateurs du Libre-Accès
- Les médicaments hors pharmacie

2. Synthèse et Recommandations

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

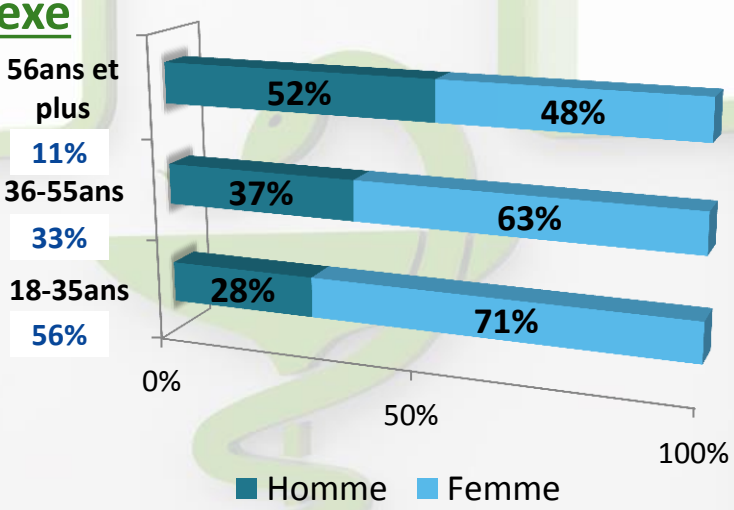
- Mise en ligne du questionnaire 2013 via surveymonkey
- 453 questionnaires exploitables
- Diffusion du lien internet via réseaux sociaux et mails
- Questionnaires complétés en auto-administration sur le site
- Méthode des quotas

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

COMPOSITION DE L'ÉCHANTILLON

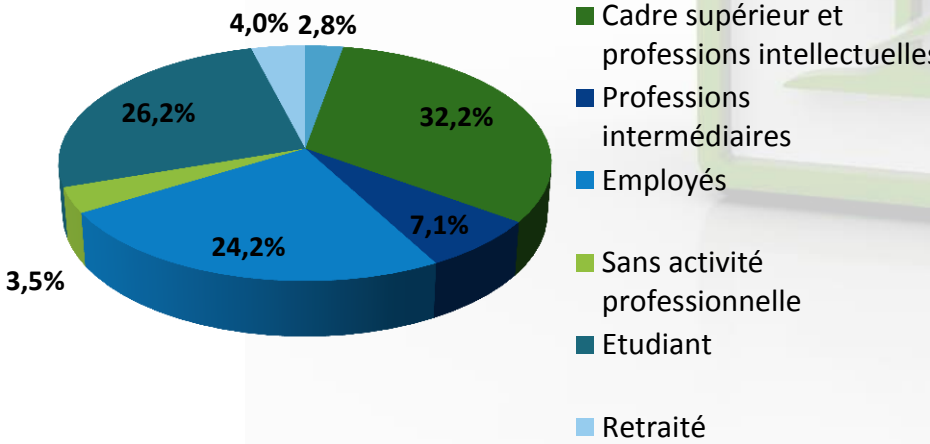
Répartition par âge et sexe

33%

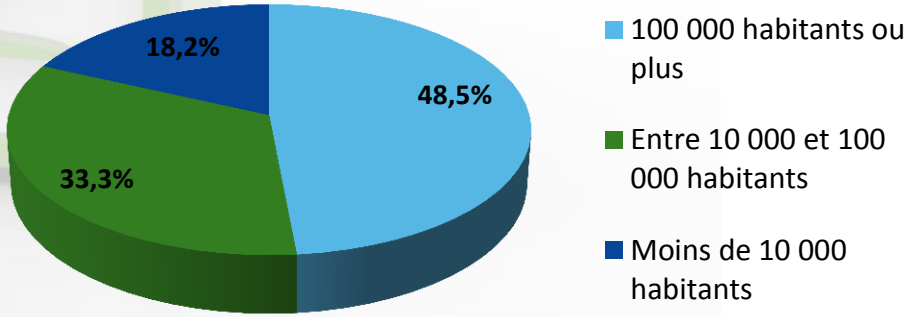


66%

Répartition par CSP



Répartition par ville



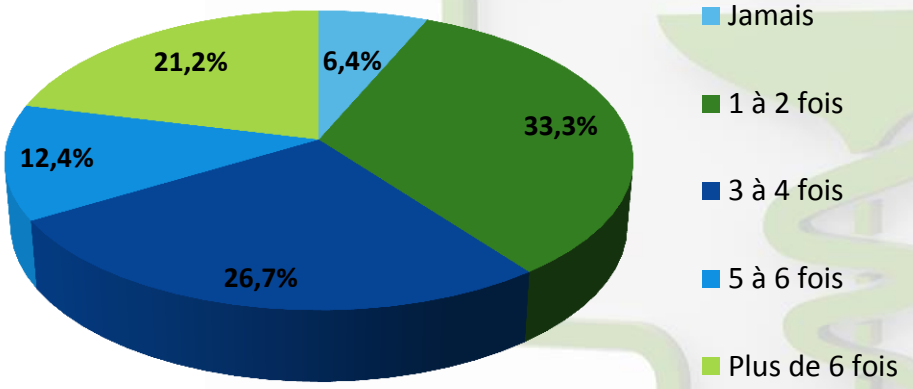
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE COMPORTEMENT DU CONSOMMATEUR DE SANTÉ

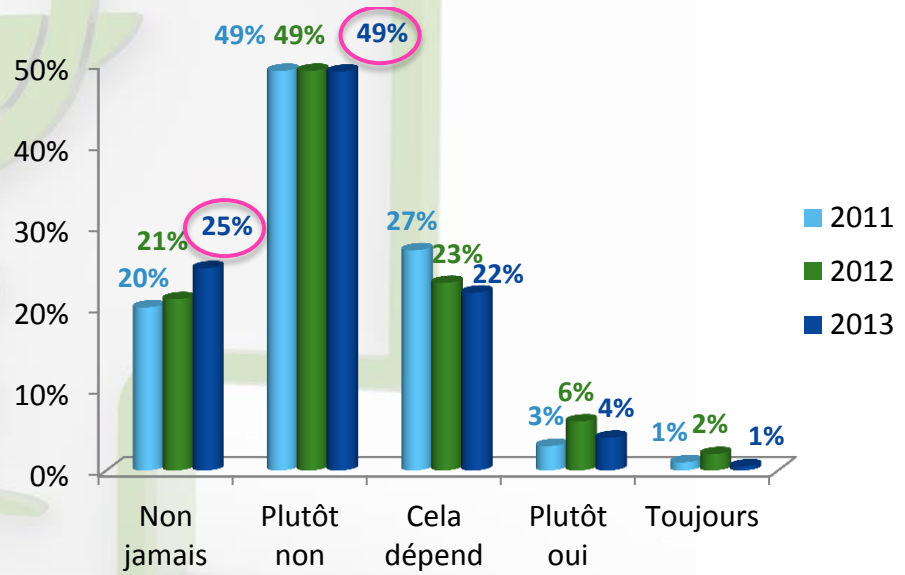
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

AUTOMÉDICATION CONTINUE DE PROGRESSER

L'automédication reste extrêmement pratiquée



74% ne s'adressent pas au médecin pour soigner des pathologies bénignes



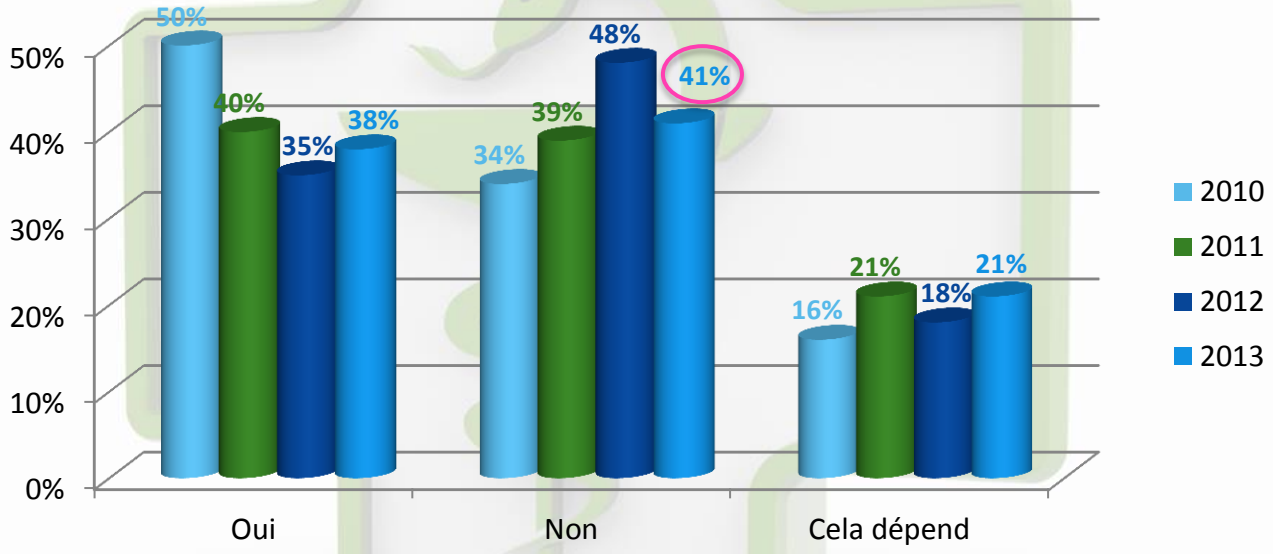
70% des individus achètent au moins une fois des médicaments sans ordonnance

81,6% des répondants déclarent réutiliser les médicaments dont ils disposent

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

CONNAISSANCES DES CONSOMMATEURS

41% des consommateurs ne lisent pas les notices



36,3% contre 40% en 2012 sont prêts à consommer une dose trop forte d'ibuprofène

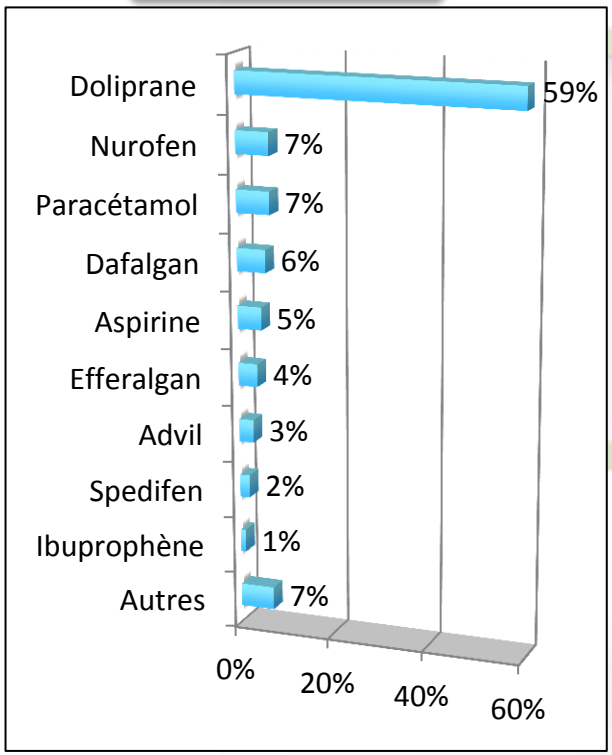
42,3% répondent correctement à la question sur la dose maximale contre 41,5% en 2012

80% des individus estiment qu'il faut clairement séparer les médicaments des autres produits de santé

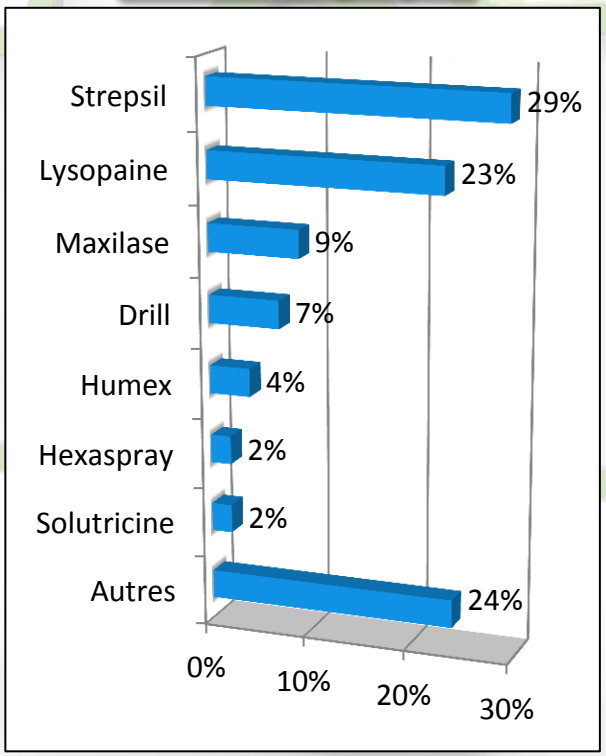
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

« TOP OF MIND » DES MÉDICAMENTS D'AUTOMÉDICATION

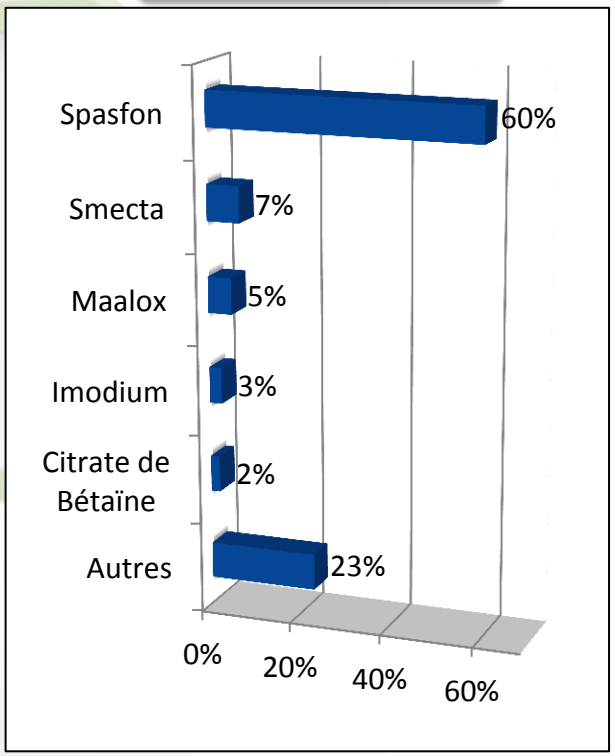
Maux de tête



Maux de gorge



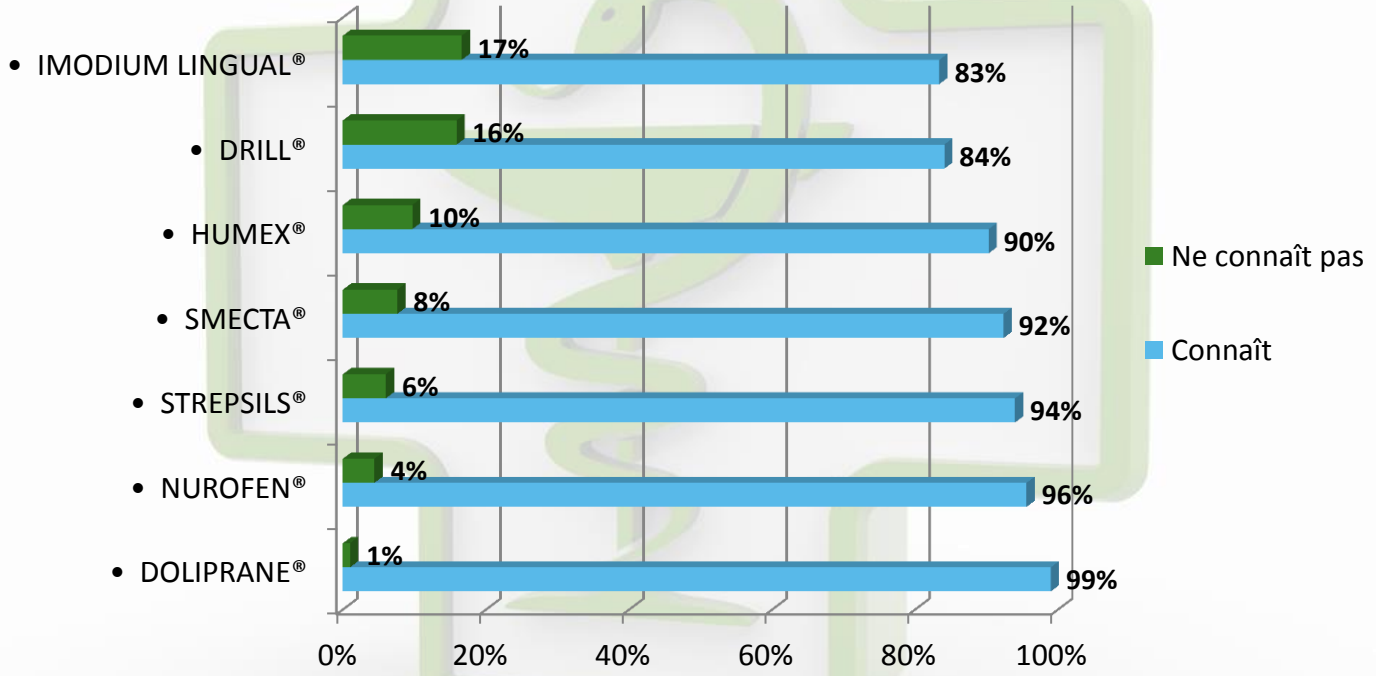
Maux de ventre



Les mêmes produits « stars » conservent leur position de « Top of mind » depuis 2009

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

CONNAISSANCE DES MÉDICAMENTS D'AUTOMÉDICATION

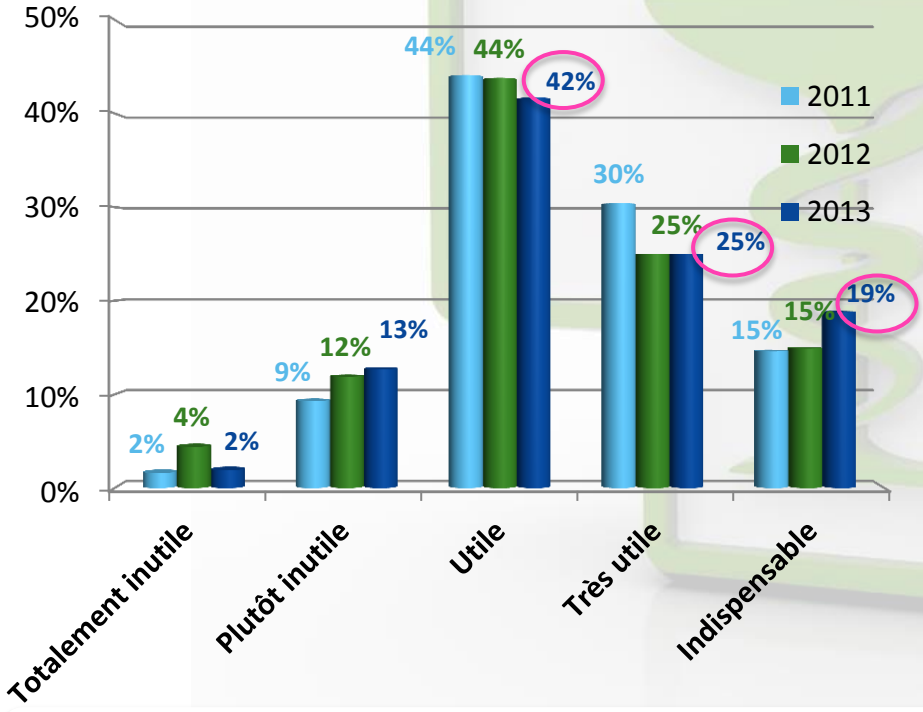


Des médications bien connus du grand public et de mieux en mieux connus au fil des années

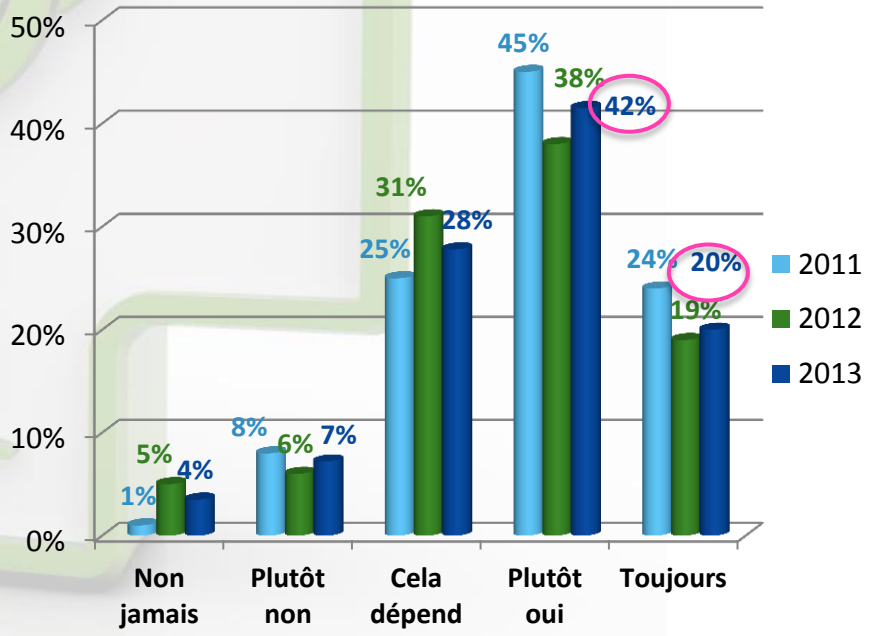
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

PERCEPTION DU PHARMACIEN ET DE SES CONSEILS

Le conseil du pharmacien est utile voire indispensable pour plus de 8 français sur 10



En absence d'ordonnance, son conseil est sollicité dans 62% des cas

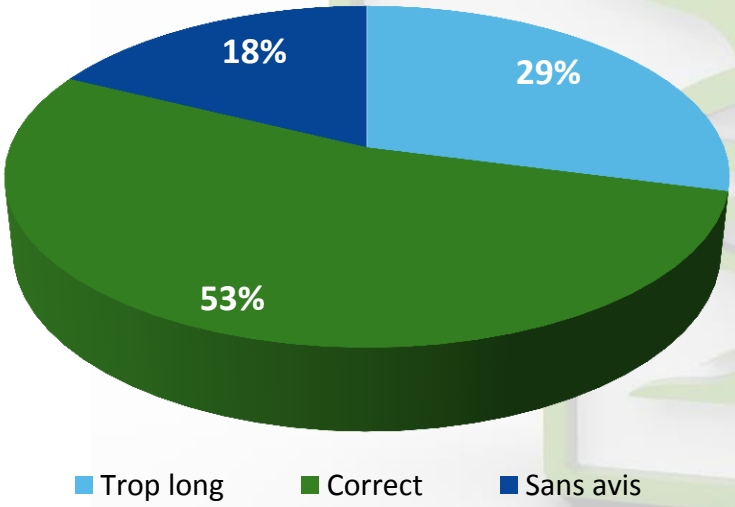


L'importance du rôle du pharmacien est renforcée par rapport à 2012

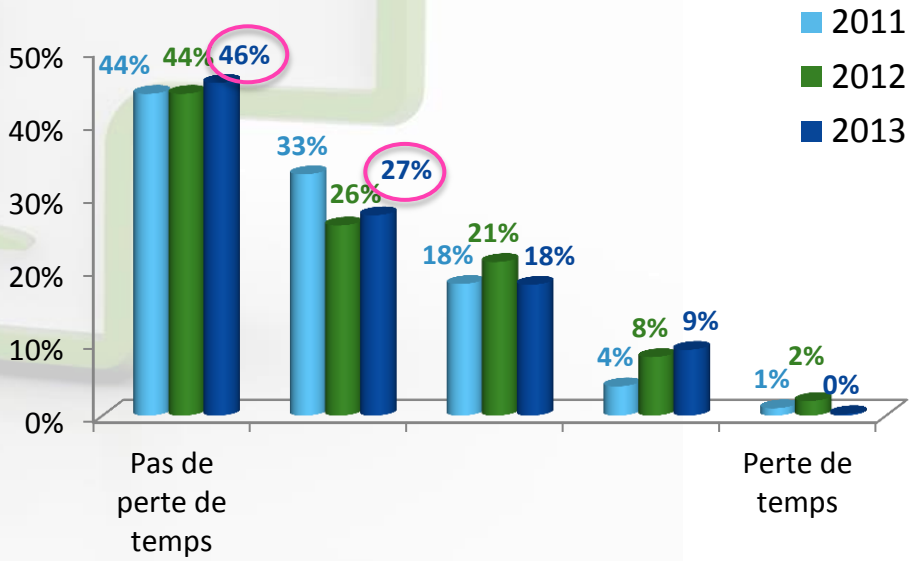
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

DÉLIVRANCE D'UN MÉDICAMENT: PERTE DE TEMPS?

Le client ne passe pas trop de temps en officine…

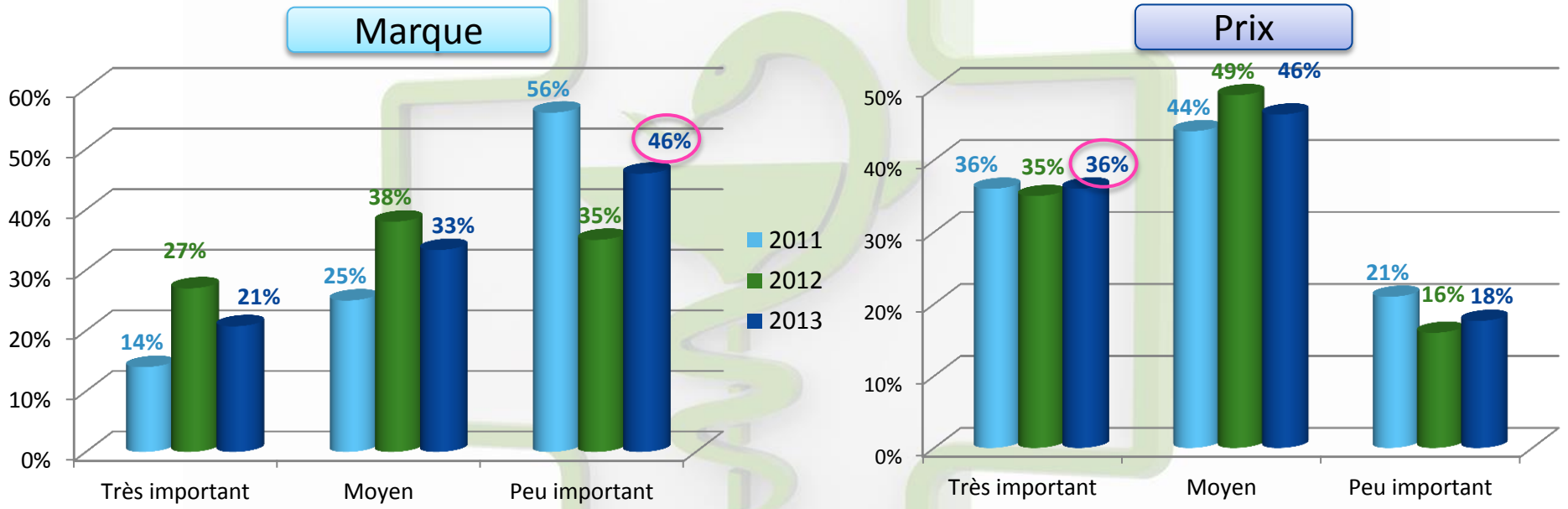


Le pharmacien ne perd pas son temps non plus…



BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

CRITÈRES DE CHOIX DES MÉDICAMENTS



La marque reste moins importantes que le prix comme les années précédentes

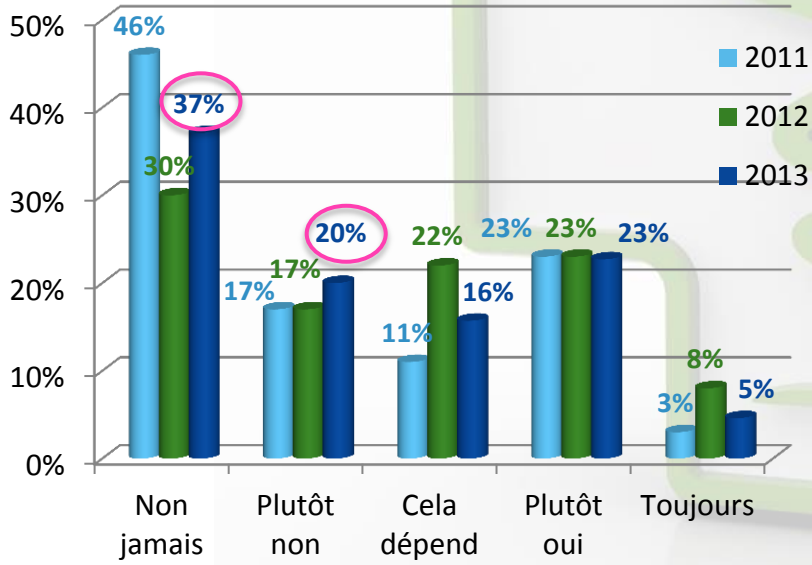
Parmi ceux pour lesquels le prix est un critère important, 45% comparent les prix des médicaments d'une officine à l'autre, contre 48% l'année dernière

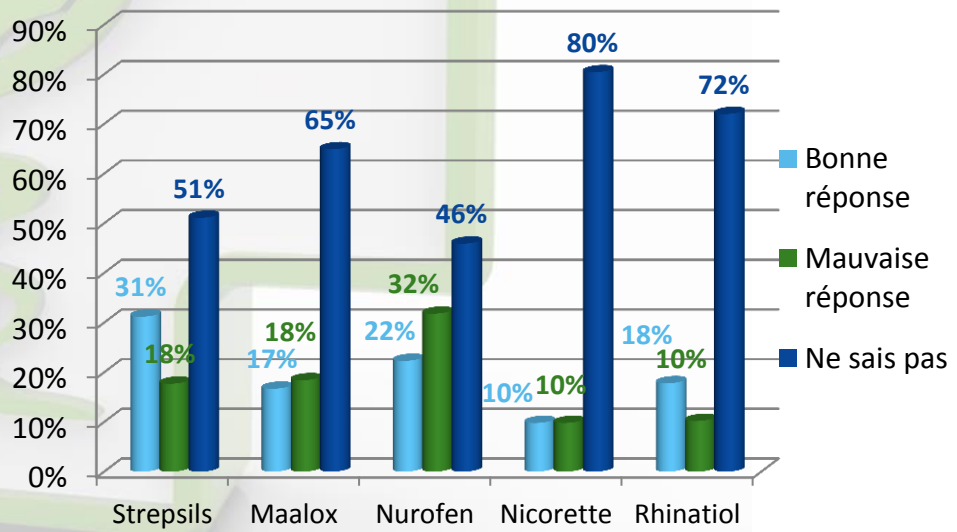
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

ATTITUDE DU CONSOMMATEUR FACE AU PRIX DES MÉDICAMENTS

57% des individus continuent à ne pas comparer les prix

En moyenne, plus de 60% des répondants ne connaissent pas les prix des médicaments d'automédication





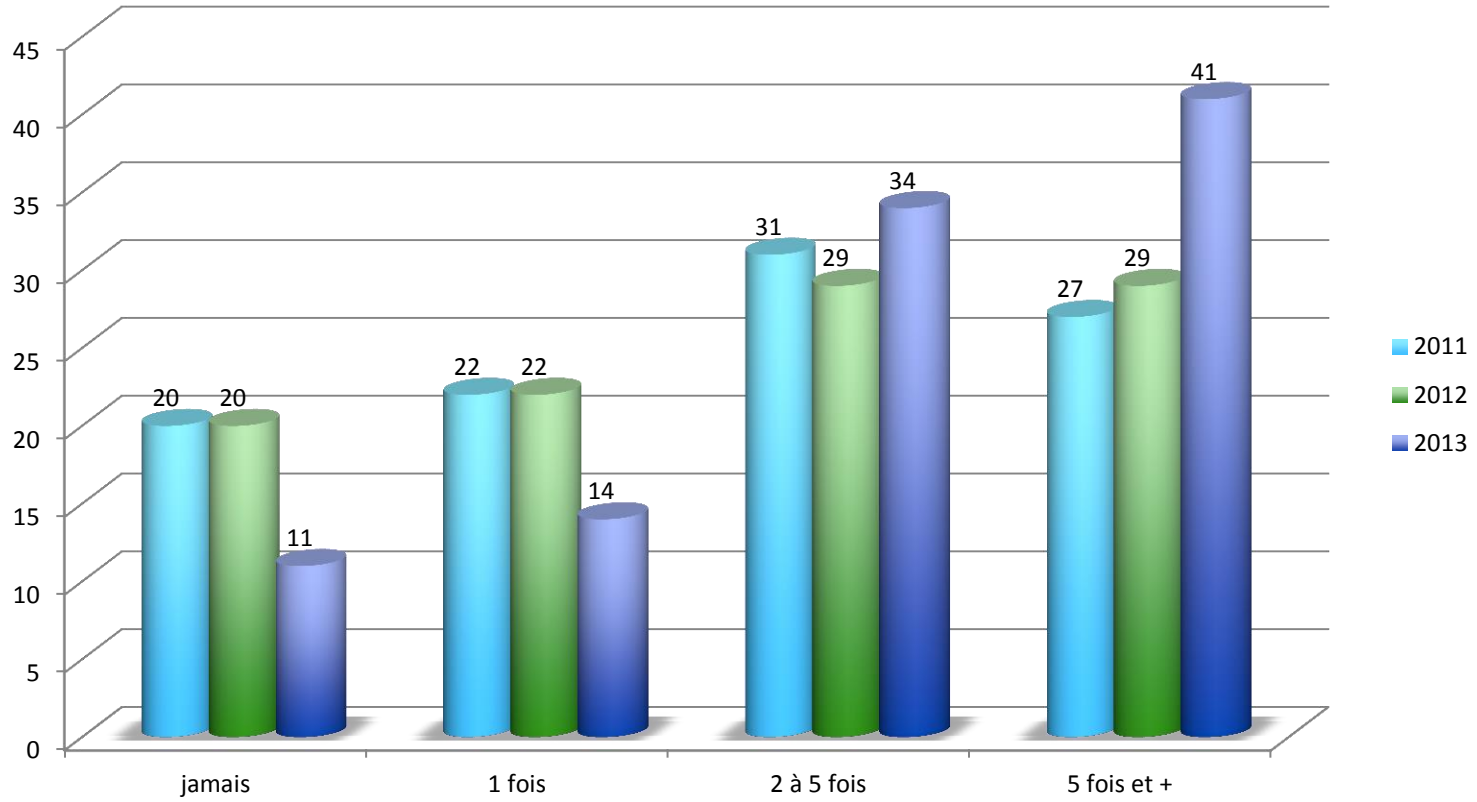
Parmi ceux pour lesquels le prix est un critère important, seulement 38% ont déjà remarqué des promotions sur les médicaments vendus en pharmacie

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE CLIENT ET LE LIBRE ACCÈS

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

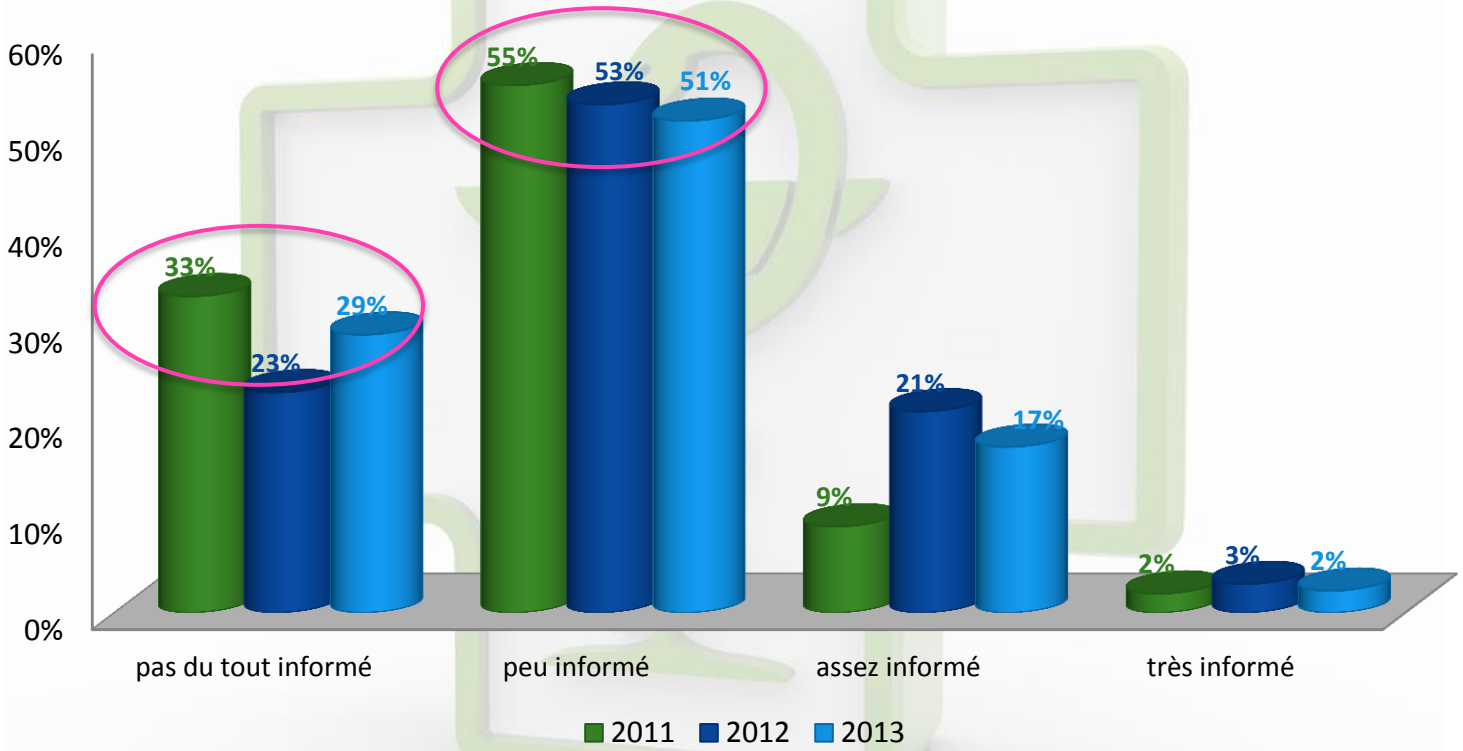
ÉTAT DES LIEUX SUR LE LIBRE ACCÈS



Une véritable évolution dans l'utilisation du libre accès avec plus de 40% d'utilisateurs en 2013 soit plus de 2 fois plus qu'en 2012

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

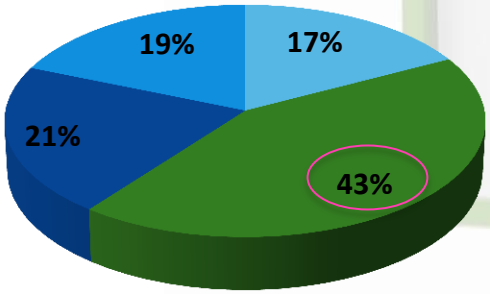


Tout comme les années précédentes, les consommateurs ne se sentent pas assez informés

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

L'INFORMATION DU CONSOMMATEUR

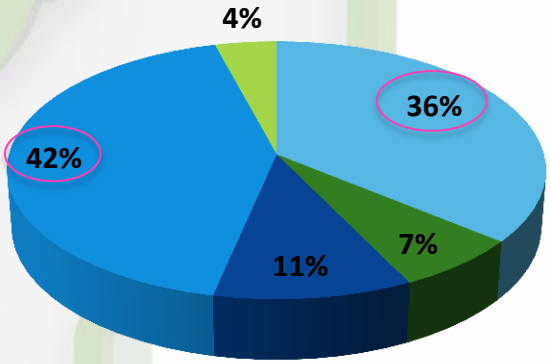
Ils aimeraient des informations à propos de…



- les objectifs du libre accès
- les médicaments concernés
- les prix des médicaments
- les obligations légales des pharmacies

Une évolution pour l'intérêt des obligations légales des pharmacies et des objectifs du libre accès au détriment des prix, par rapport aux années précédentes

Et feraient confiance pour s'informer à…



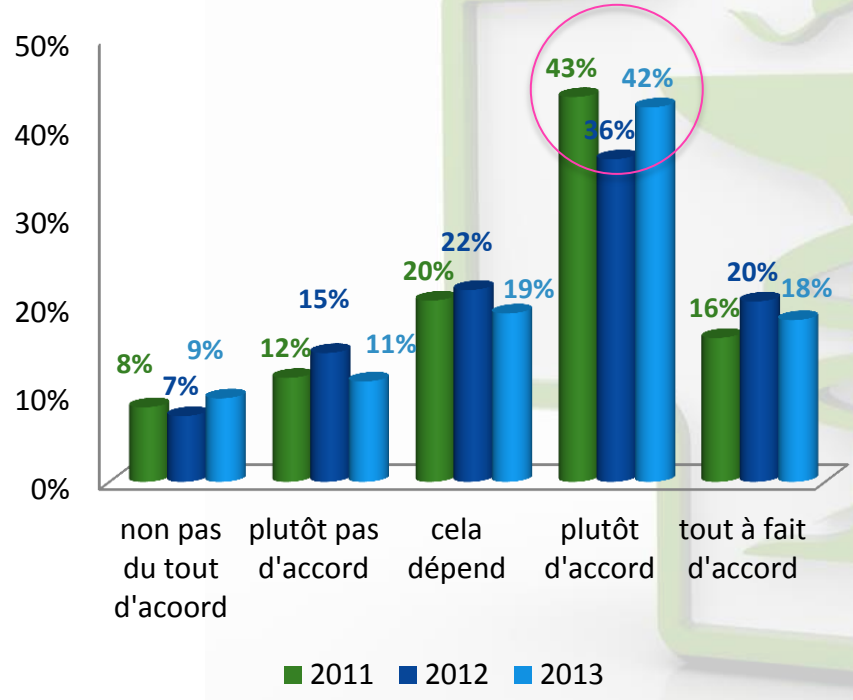
- un médecin
- recherches sur internet
- aux magazines spécialisés
- au pharmacien
- à la publicité

Médecins et pharmaciens restent les principales sources de confiance

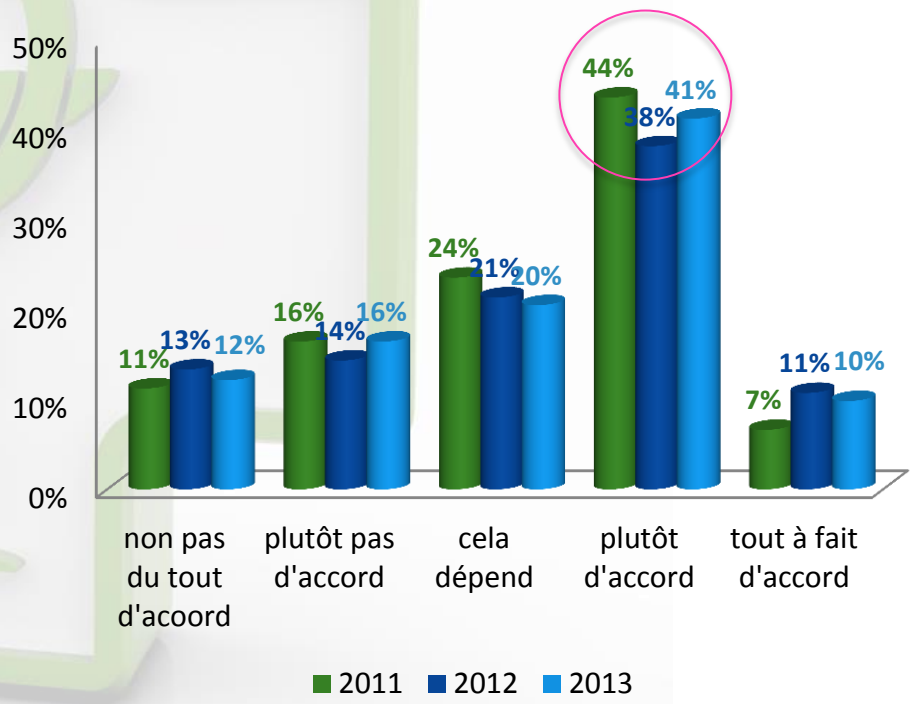
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE LIBRE ACCÈS PERMET…

Un gain de temps indéniable…



…et toujours plus d'offres promotionnelles

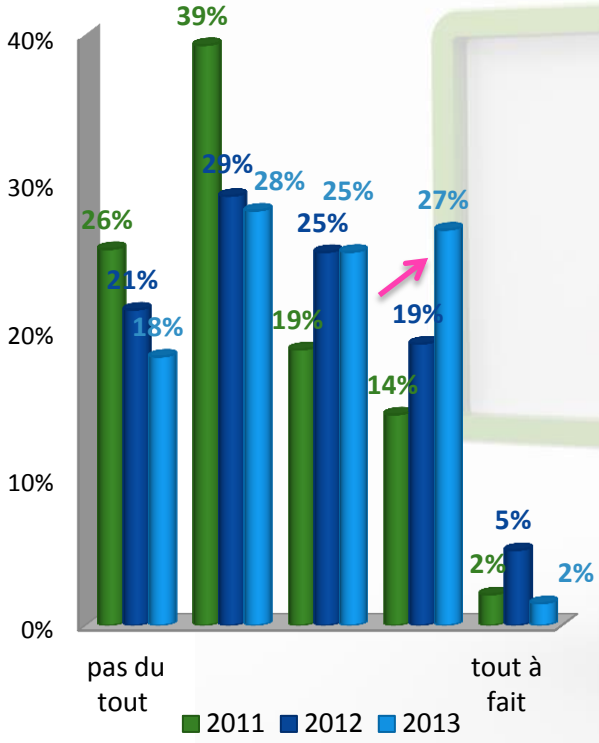


Tout comme les années précédentes, les consommateurs estiment que le libre accès permet un gain de temps et des offres promotionnelles

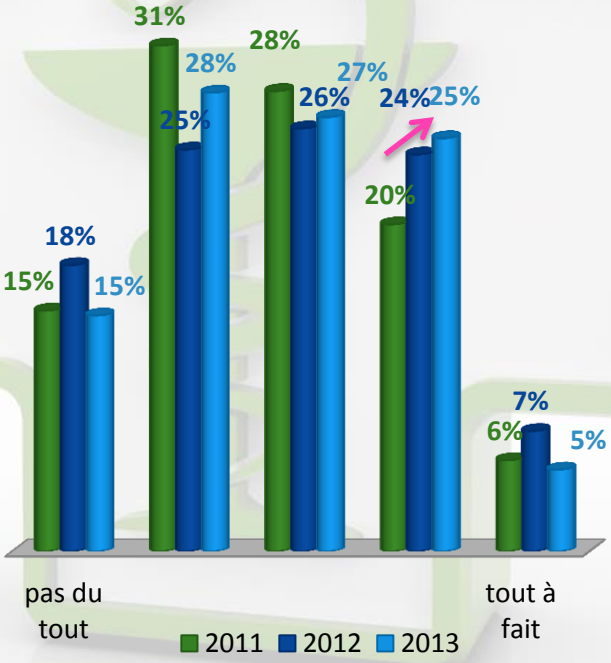
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE LIBRE ACCÈS PERMET DE PLUS EN PLUS…

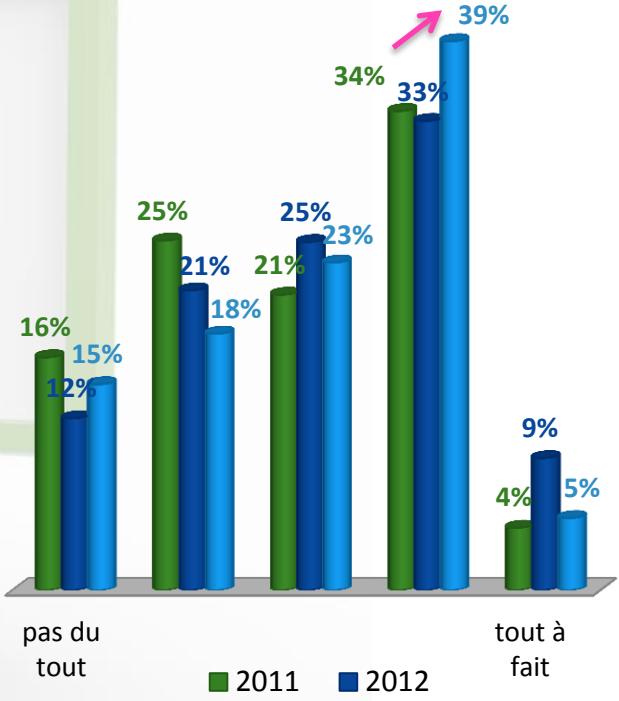
De mieux choisir les médicaments



De faire baisser les prix



De découvrir de nouveaux produits

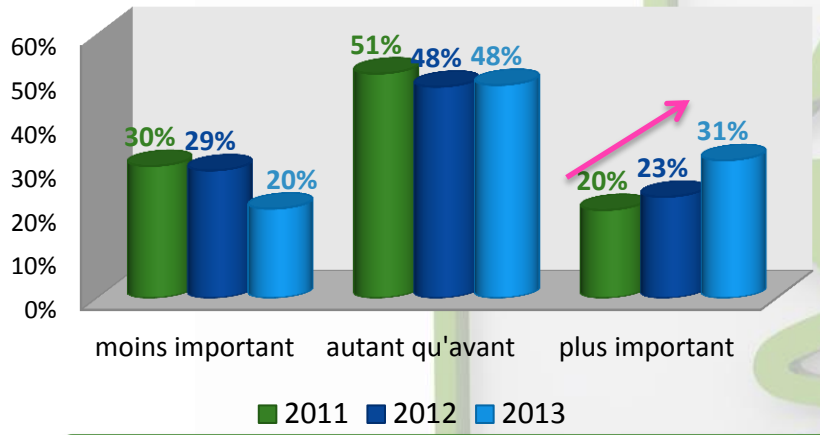


On note une amélioration pour les 3 critères par rapport à 2012

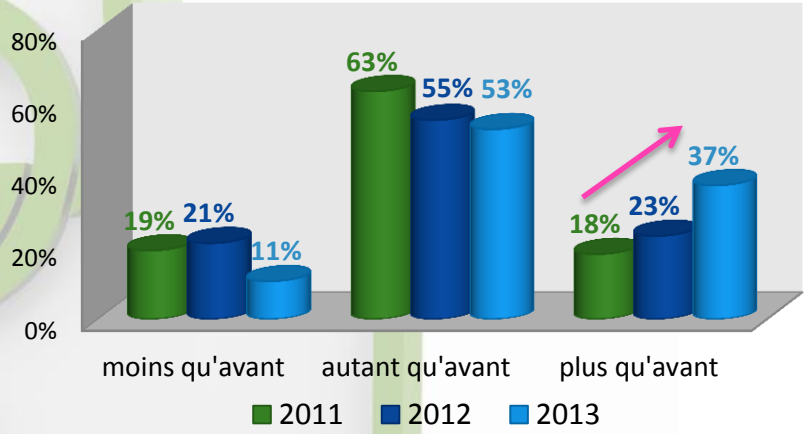
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

L'IMPACT DU LIBRE ACCÈS SUR L'IMAGE DU PHARMACIEN

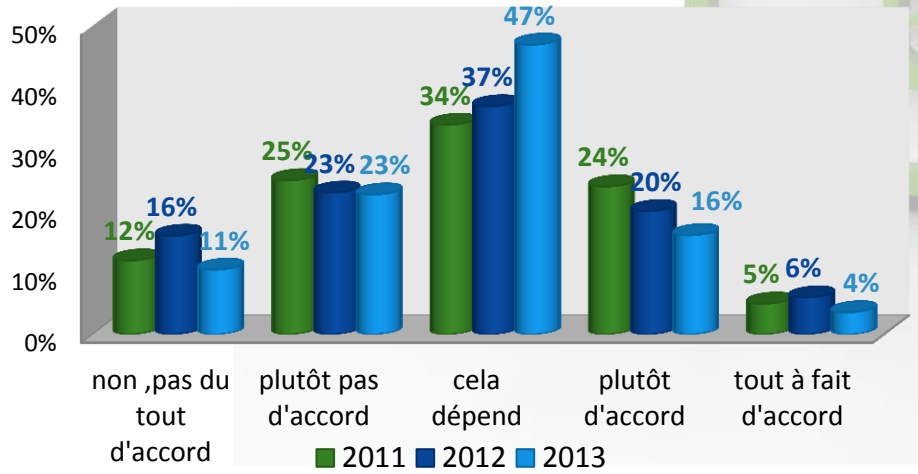
Le rôle du pharmacien est renforcé…



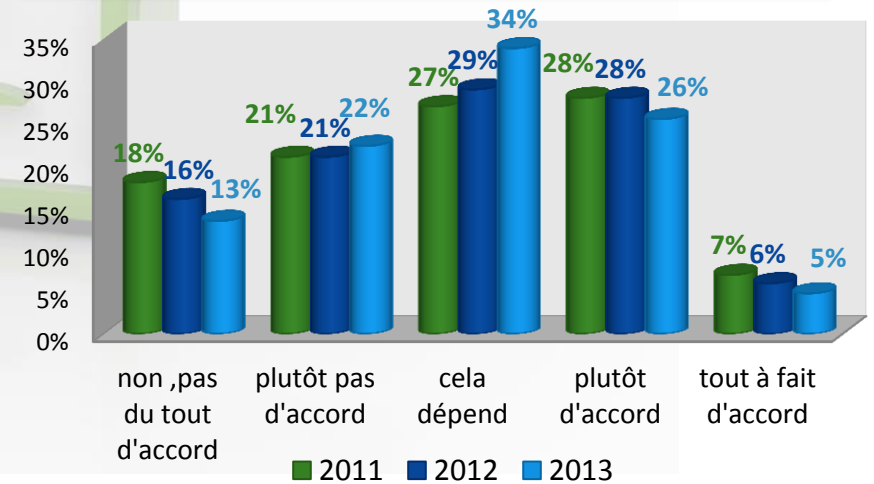
Et ses conseils encore plus précieux…



Pas de changement lié à sa disponibilité, de manière générale il l'est peu…



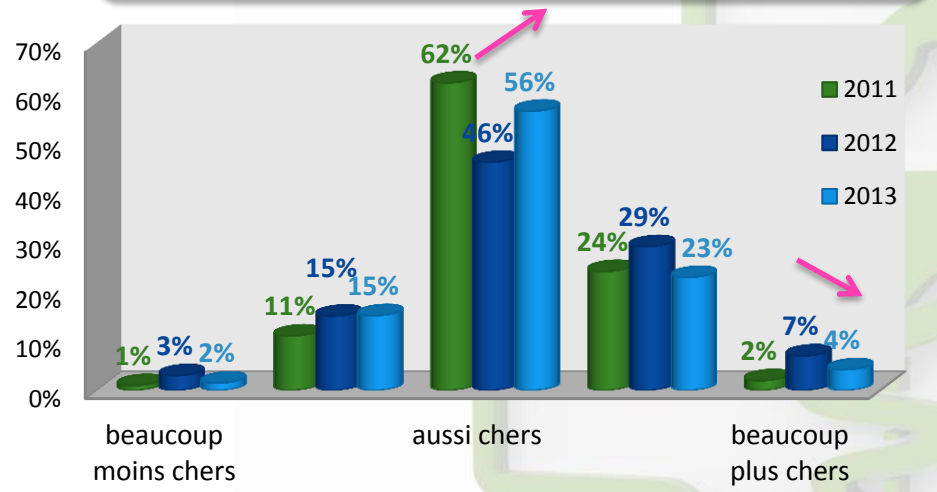
Et toujours perçu comme étant moderne..



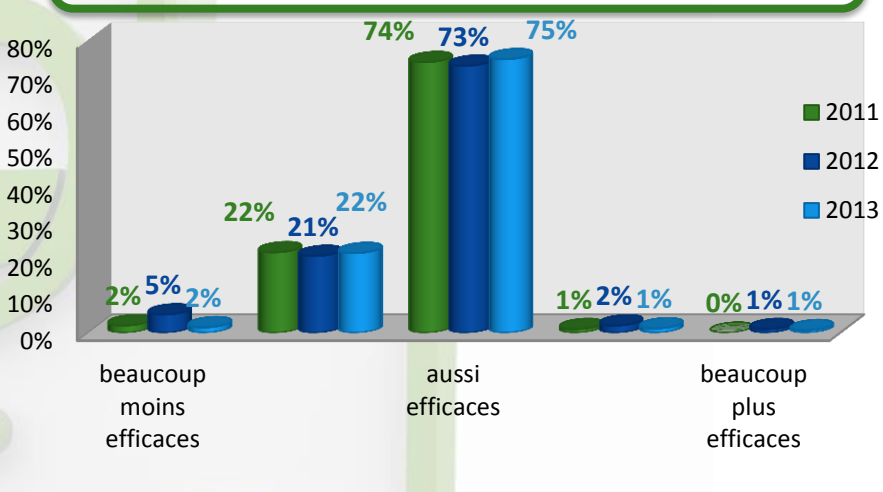
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

L'IMPACT DU LIBRE ACCÈS SUR L'IMAGE DU MEDICAMENT

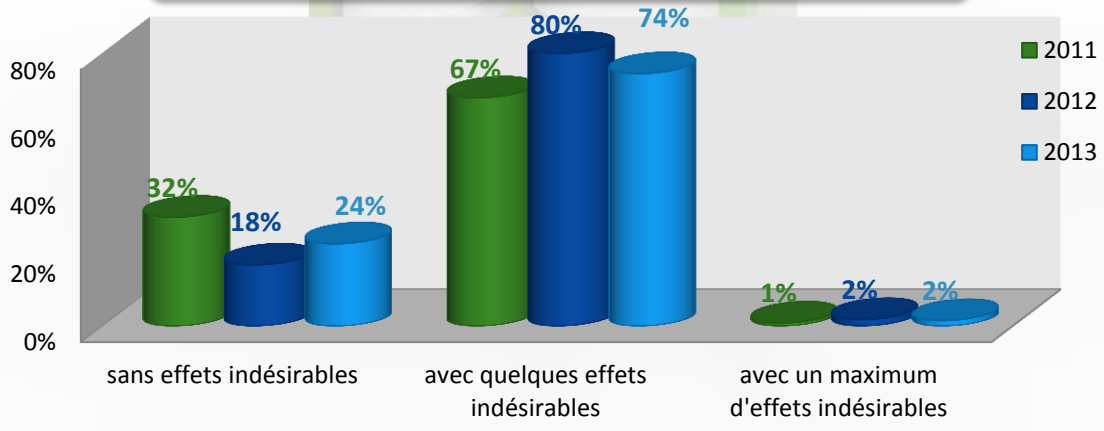
DES MEDICAMENTS PERCUES COMME PLUS CHERS



DES MEDICAMENTS D'UNE EFFICACITE EGALE



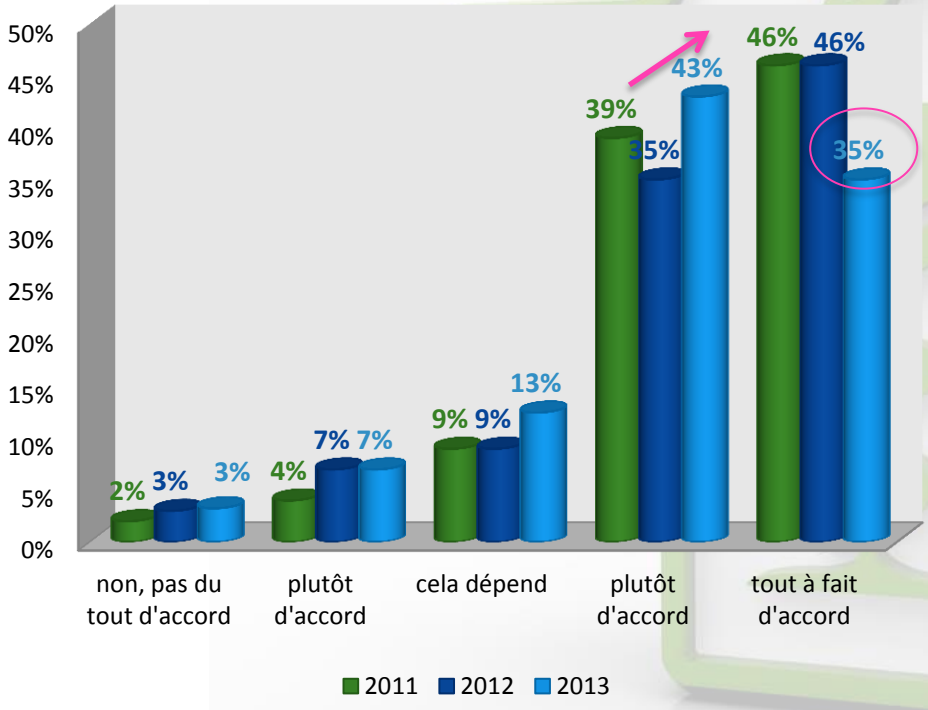
ET AUSSI SÛRS…



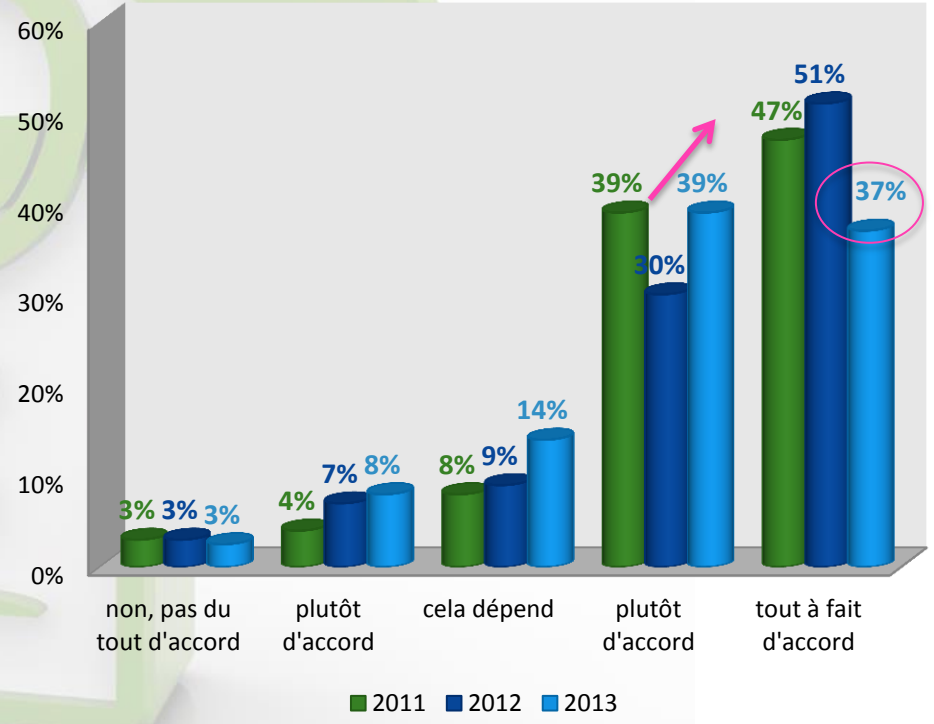
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

UTILISATION DU LIBRE ACCÈS A L'AVENIR: LES FREINS ?

Le risque de consommation inadaptée



La consommation risquée (surdosage…)

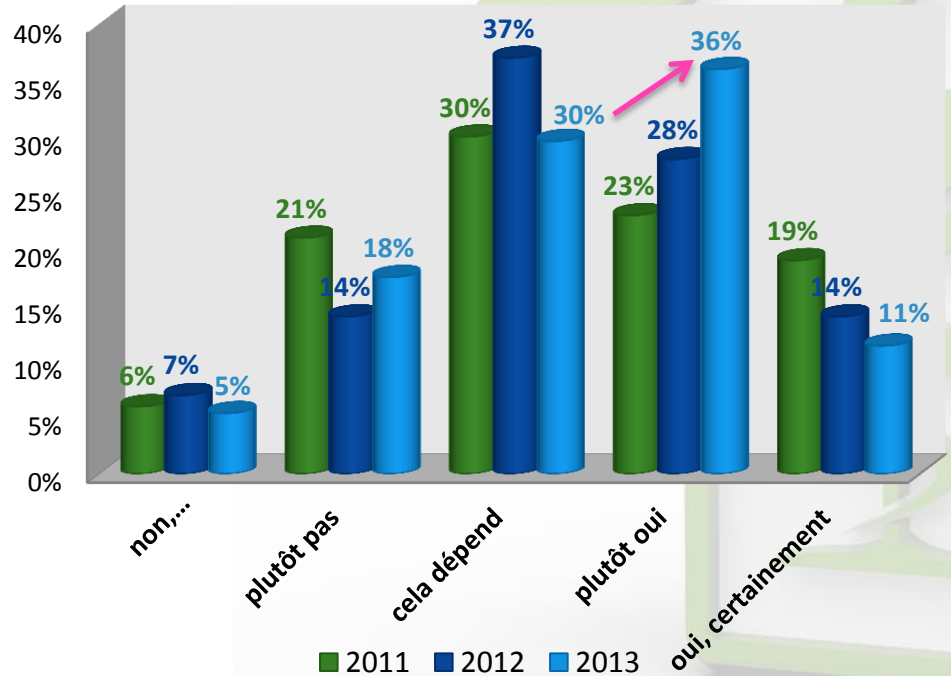


De même que les années précédentes, ceux qui n'envisagent pas ou plus d'utiliser le libre-accès sont freinés par le risque de consommation inadaptée ou risquée. Néanmoins, on note une diminution au niveau des « tout à fait d'accord »

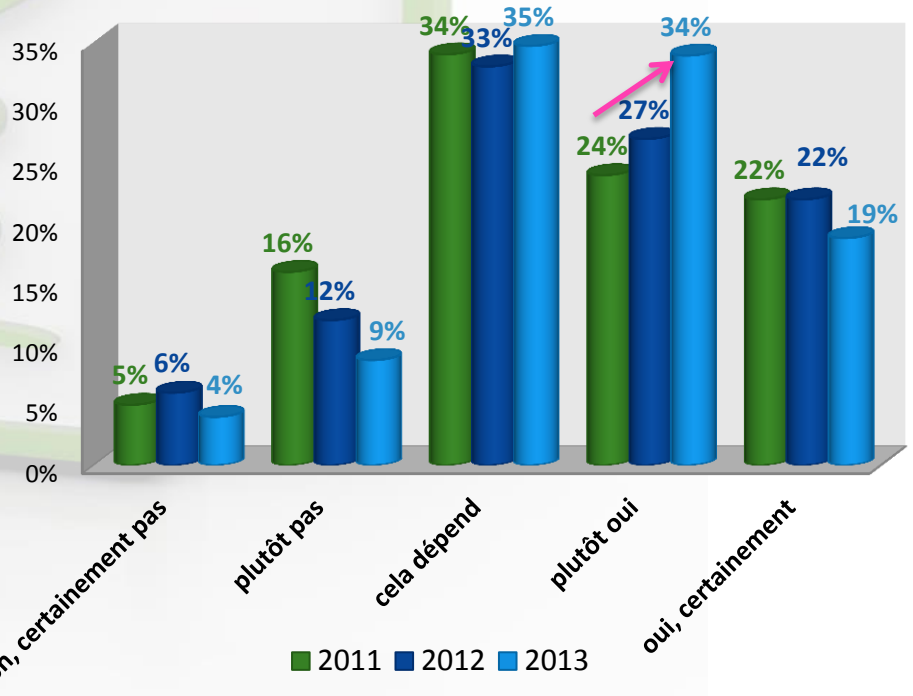
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE LIBRE ACCÈS: ETAT DES LIEUX ET PERSPECTIVES

Tendances à observer ou chercher la zone du LA à l'avenir…



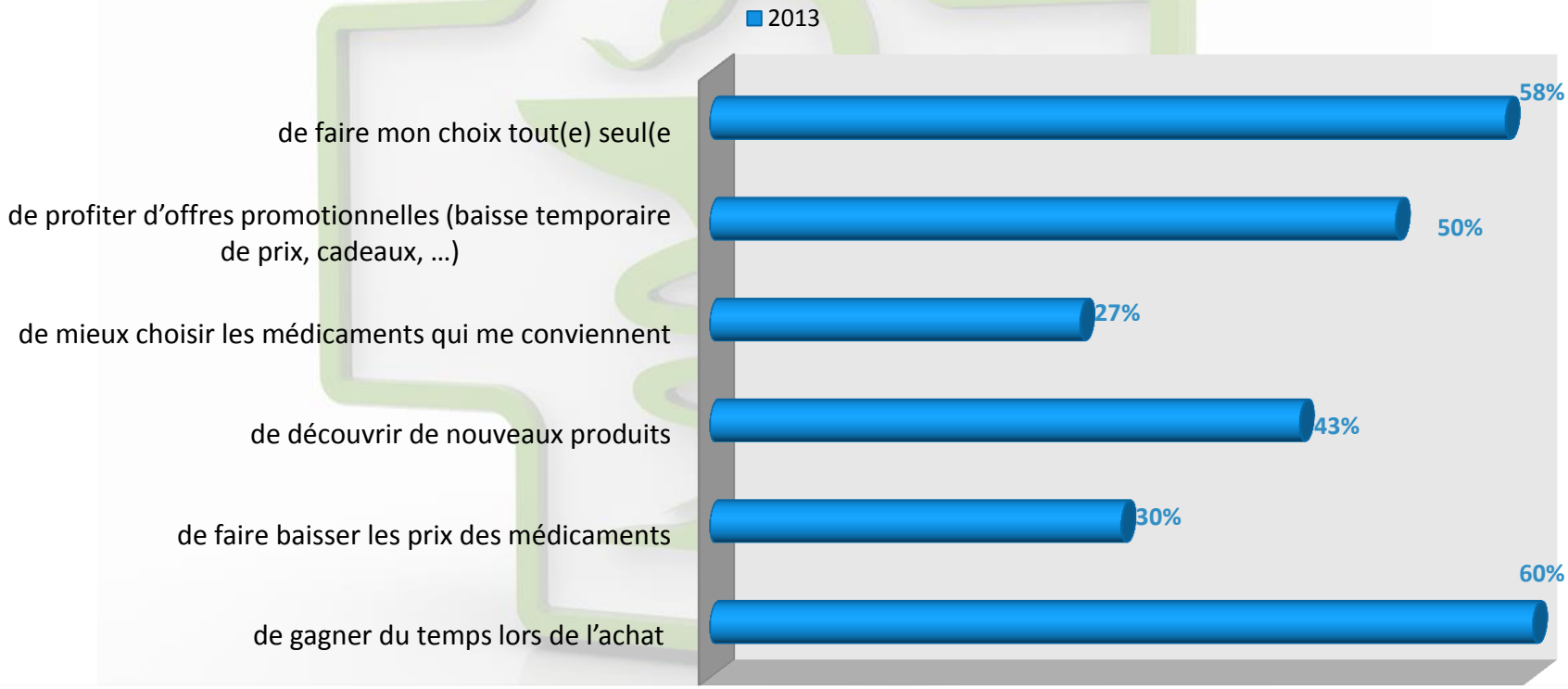
…et acheter des médicaments en libre accès



BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

UTILISATION DU LIBRE ACCÈS A L'AVENIR: LES MOTIVATIONS ?

Ceux qui envisagent d'utiliser ou de continuer à utiliser le libre accès le feraient afin de…



Plus de 55% des utilisateurs trouvent qu'il permet de choisir seul les médicaments et de gagner du temps. On note que 50% portent de l'intérêt aux offres promotionnelles

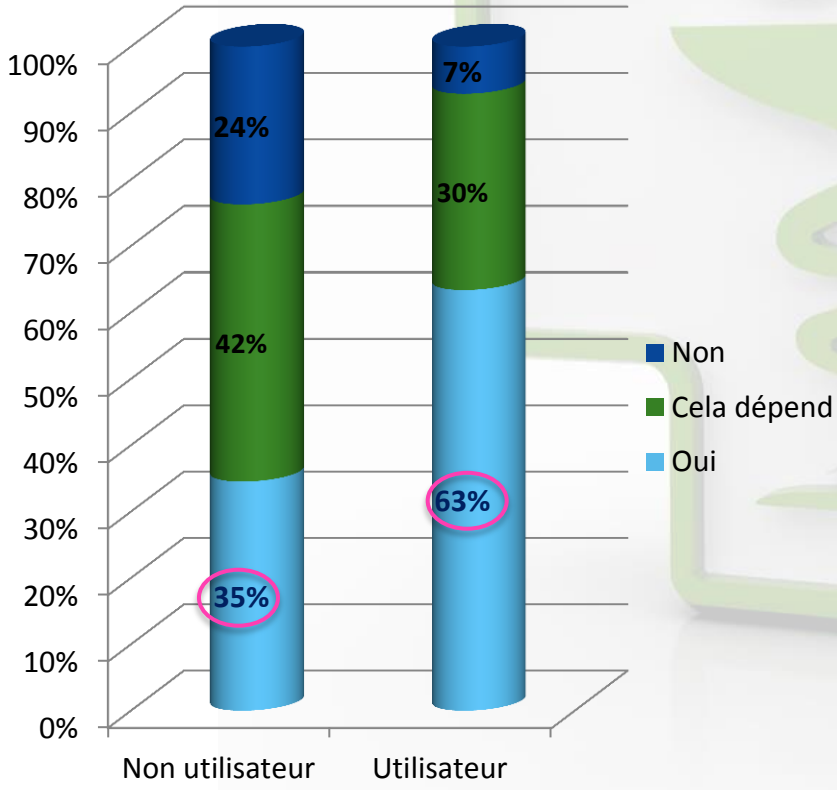
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LES UTILISATEURS DU LIBRE-ACCES

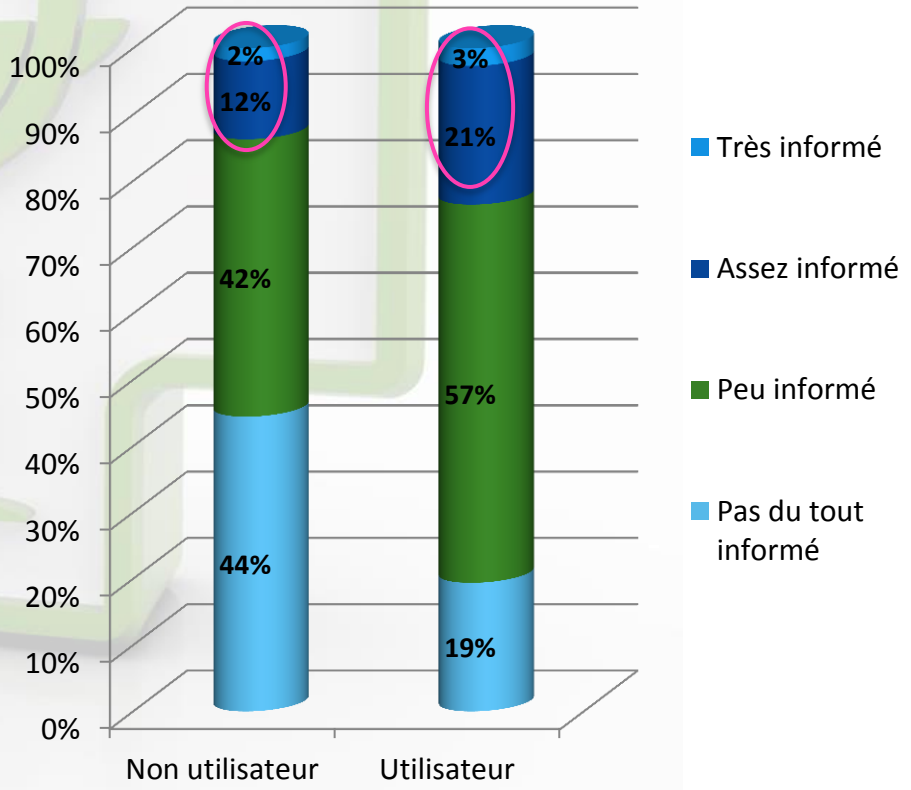
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

UTILISATION DU LIBRE ACCÈS CHANGE-T-ELLE LE COMPORTEMENT?

Lorsque l'on utilise le libre accès, on continue



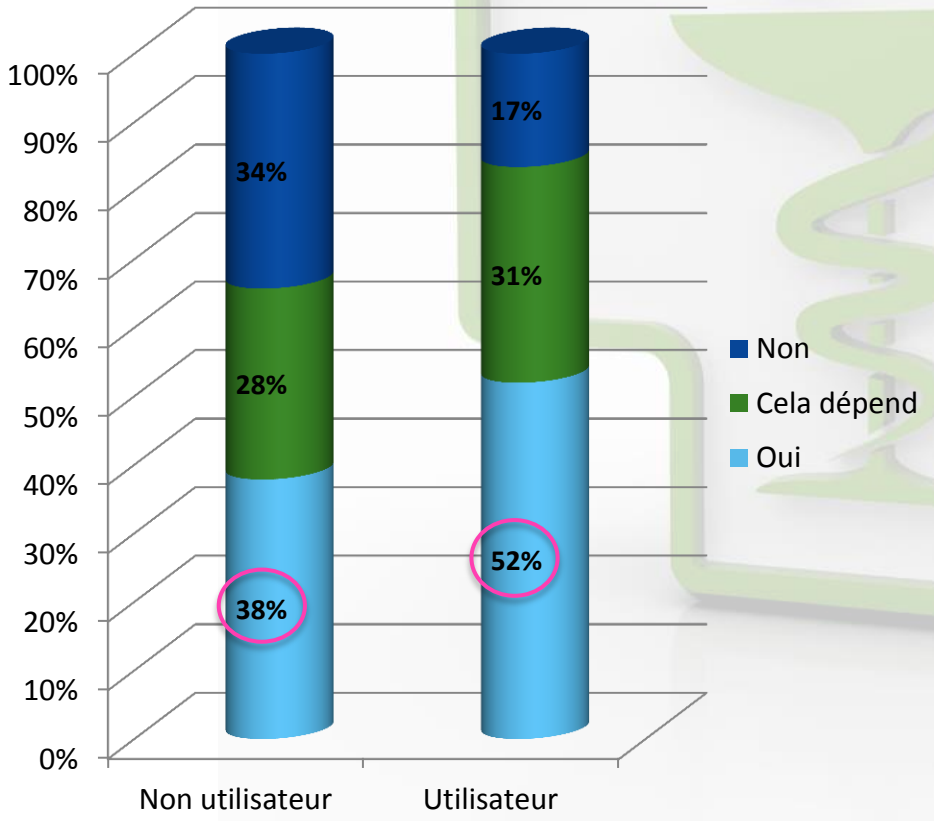
Les utilisateurs demeurent toujours en manque d'informations



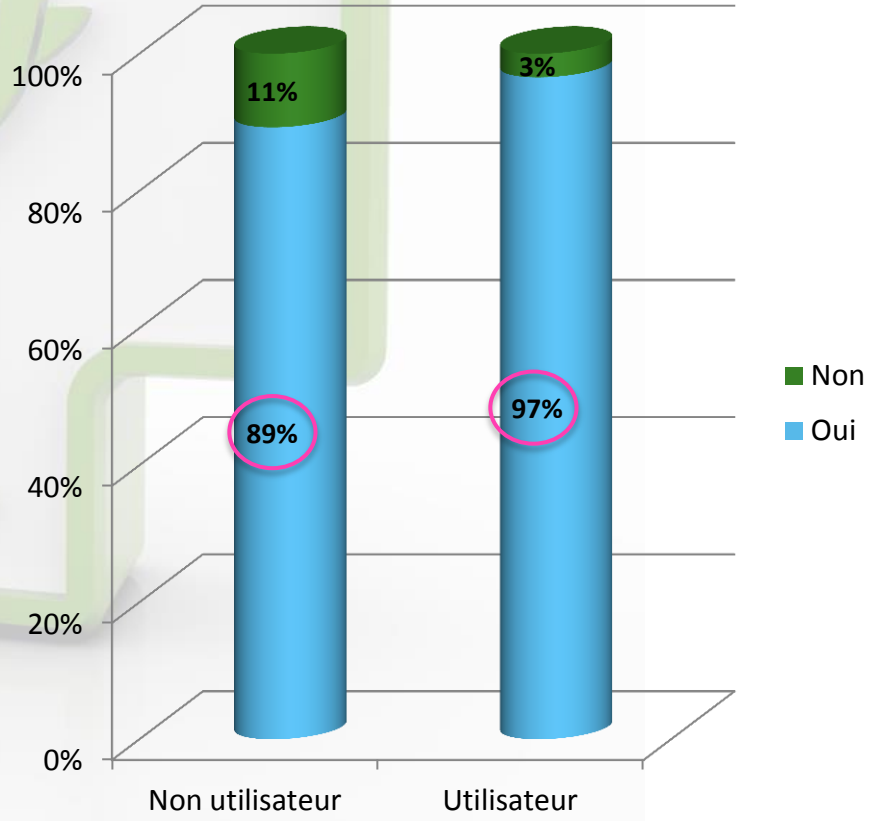
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

UTILISATION DU LIBRE ACCÈS CHANGE-T-ELLE LE COMPORTEMENT?

Des utilisateurs qui cherchent la zone de libre accès



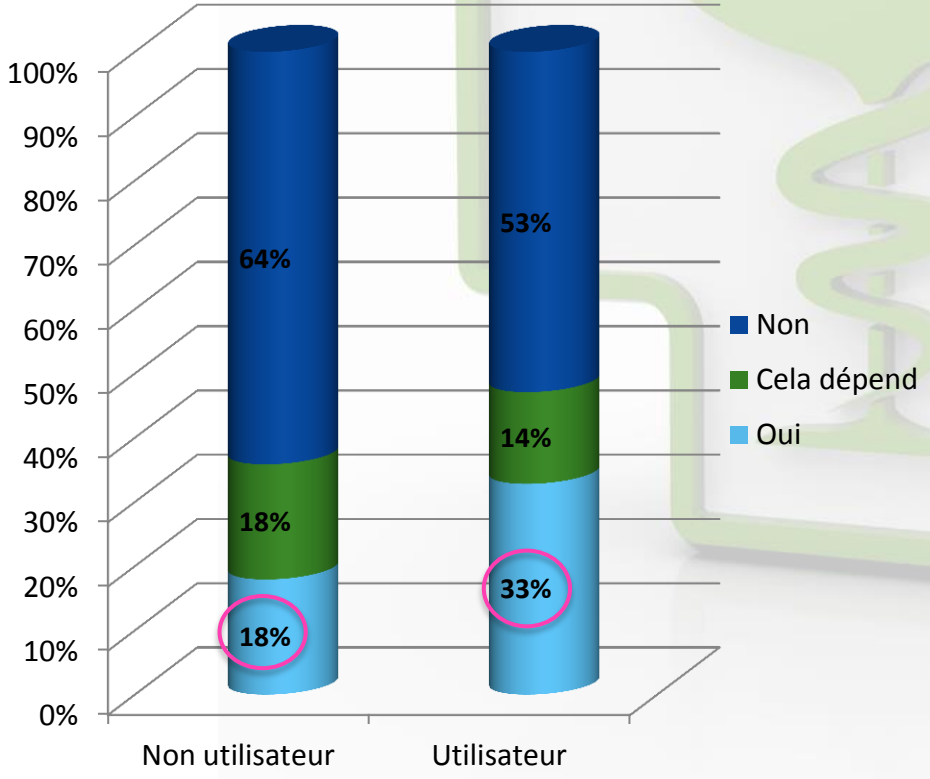
Et qui ont plus recours à l'automédication



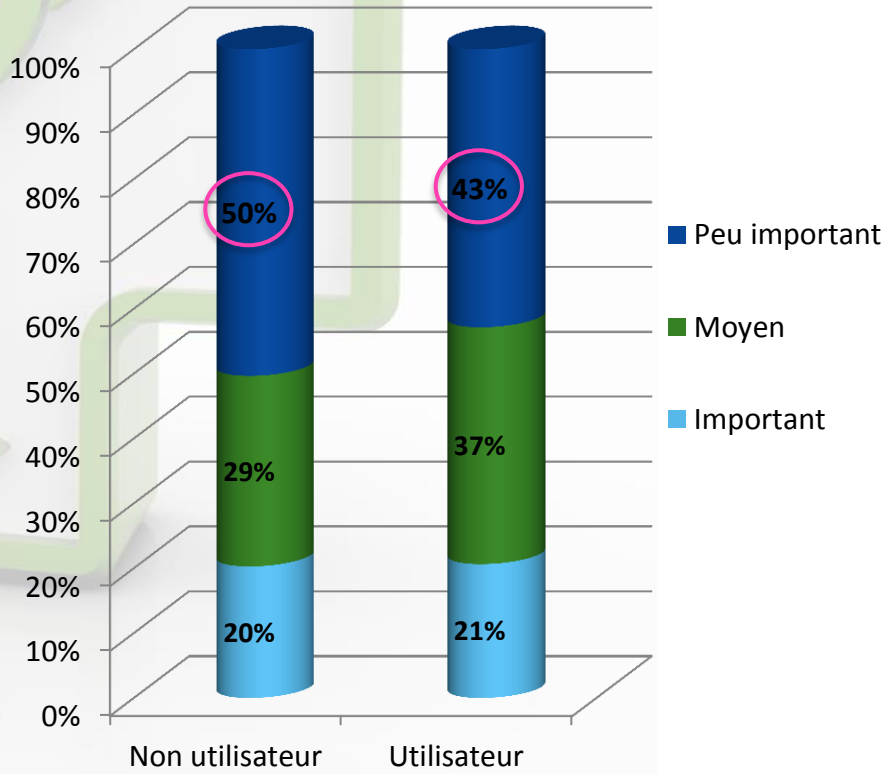
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

UTILISATION DU LIBRE ACCÈS CHANGE-T-ELLE LE COMPORTEMENT?

Les utilisateurs du libre accès comparent d'avantage les prix des médicaments



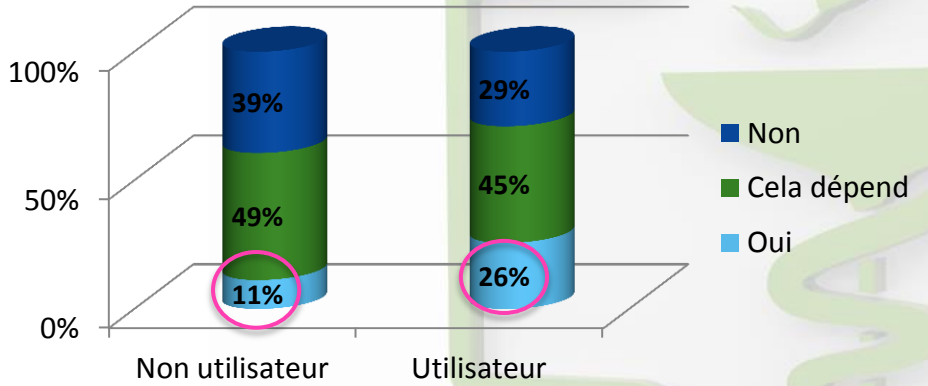
Et accordent d'avantage d'importance à la marque



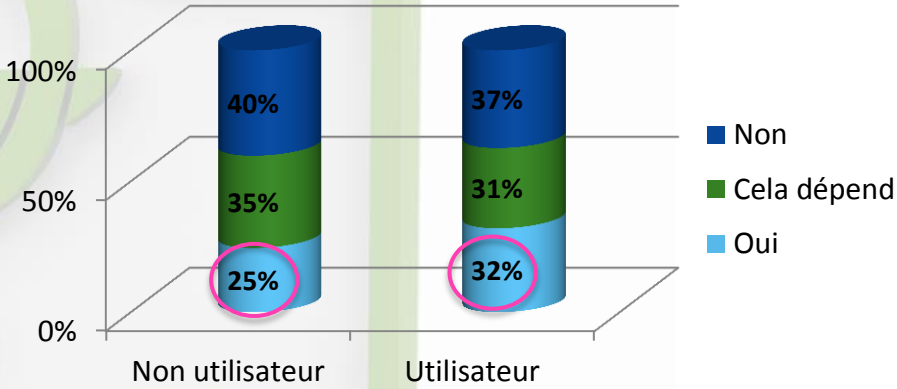
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

L'IMAGE DU PHARMACIEN PAR L'UTILISATEUR DU LIBRE ACCÈS

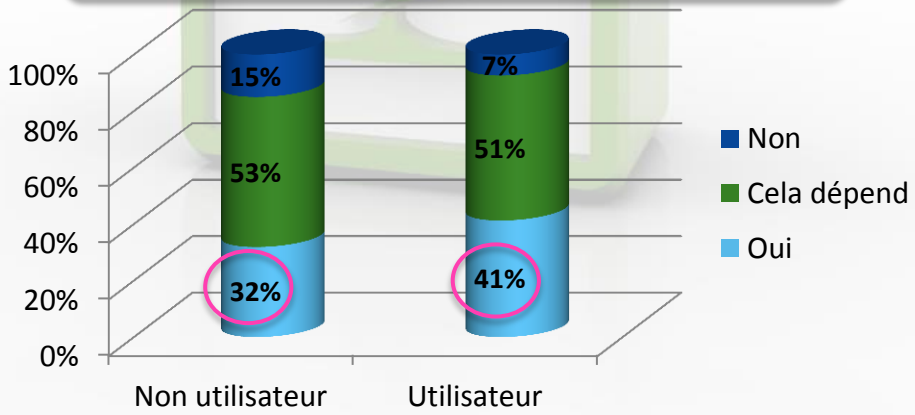
Un pharmacien perçu comme plus moderne



Plus disponible



Et ses conseils plus importants



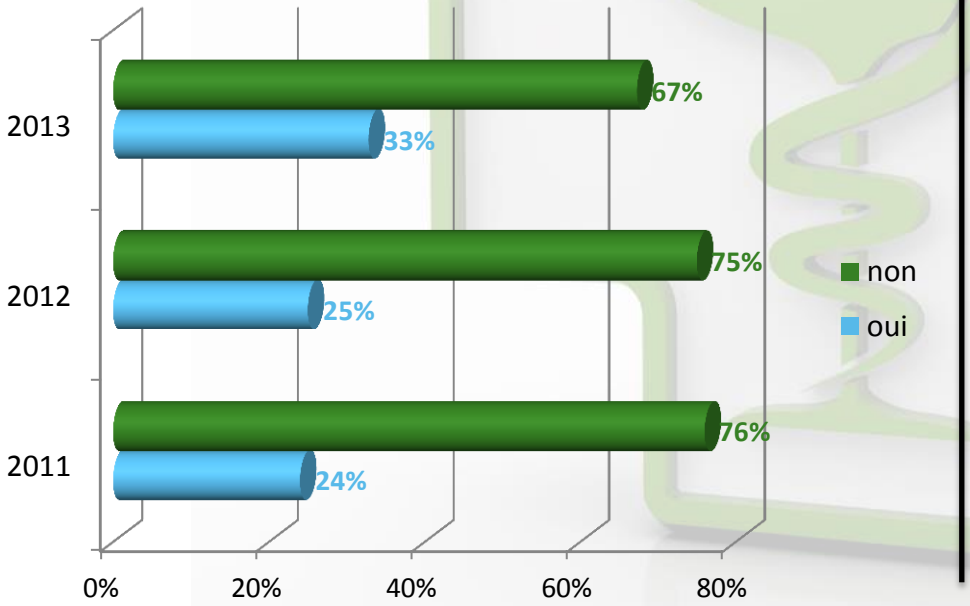
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LES MEDICAMENTS HORS PHARMACIES

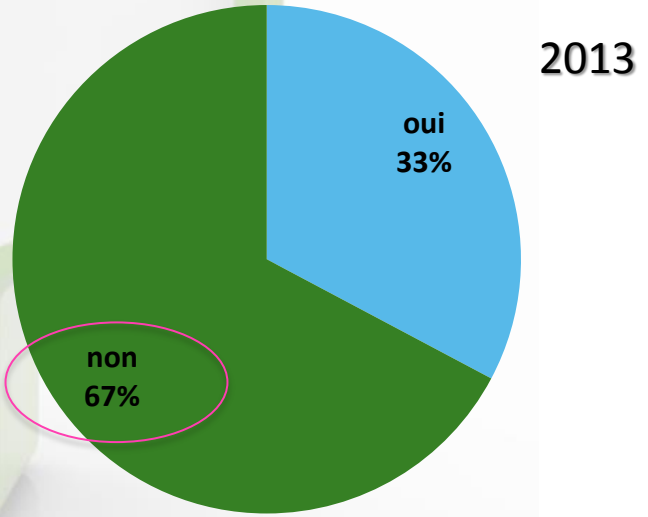
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LE LIBRE ACCÈS: DES MEDICAMENTS HORS PHARMACIES ?

Une tendance défavorable à la distribution en GMS



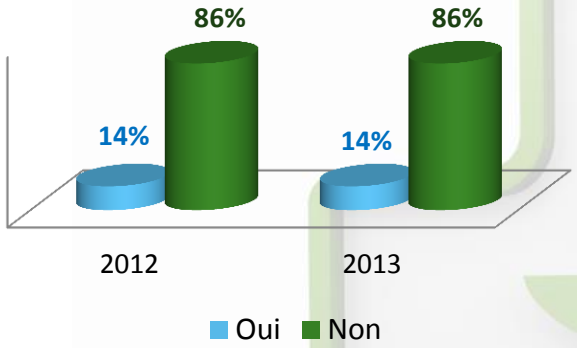
Environ 1 personne sur 4 souhaite que les médicaments soient vendus en moyennes et grandes surfaces

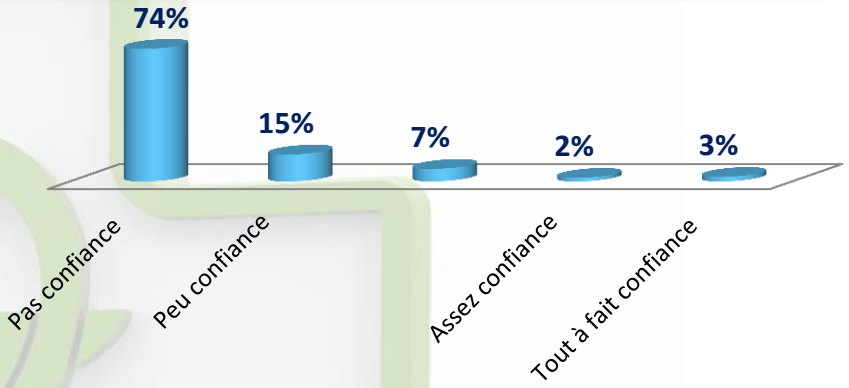


Des consommateurs toujours largement hostiles

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

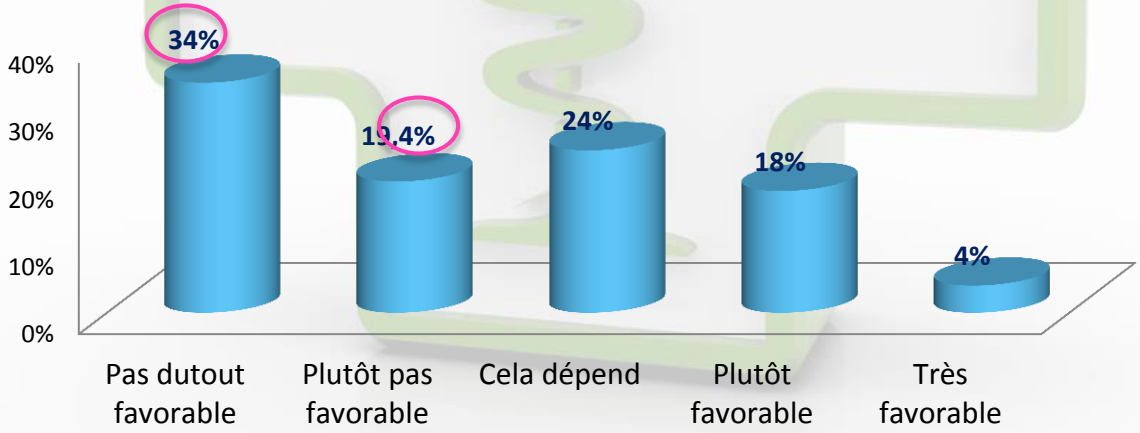
LE LIBRE ACCÈS: LA PHARMACIE EN LIGNE?





Seul 14% des consommateurs sont près à acheter sur internet

¾ d'entre eux ne font pas confiance aux antibiotiques vendus sur internet

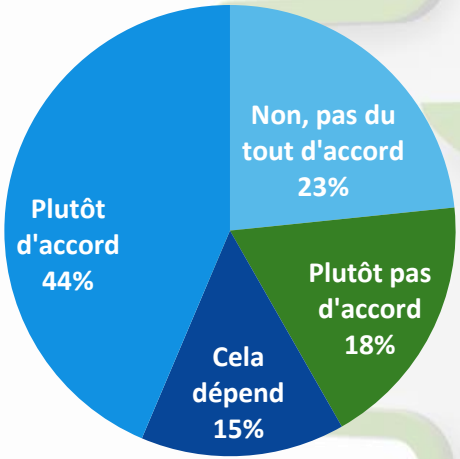


Plus de la moitié des répondants n'est pas favorable à la généralisation de la vente en ligne sur les médicaments OTC

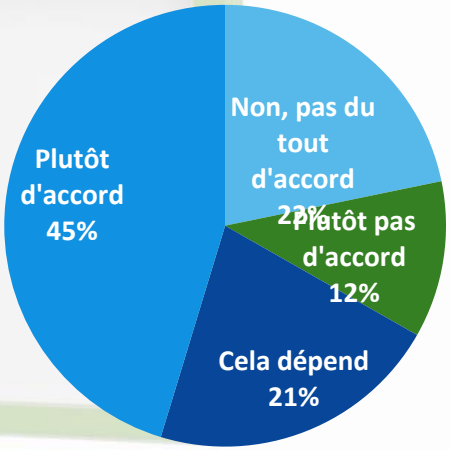
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

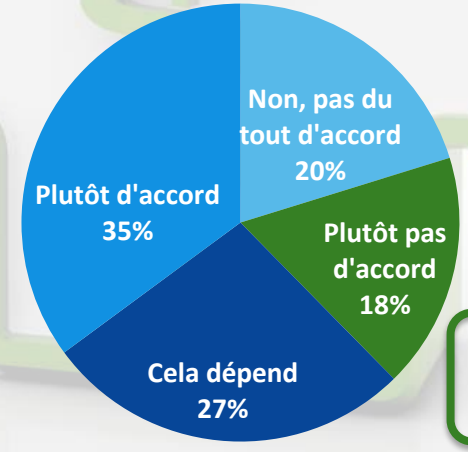
COMMENT EST PERCUE LA PHARMACIE EN LIGNE

L'offre d'une disponibilité et d'un service 24h/24h



L'accessibilité aux personnes à mobilité réduite ou des personnes habitant dans les endroits reculés



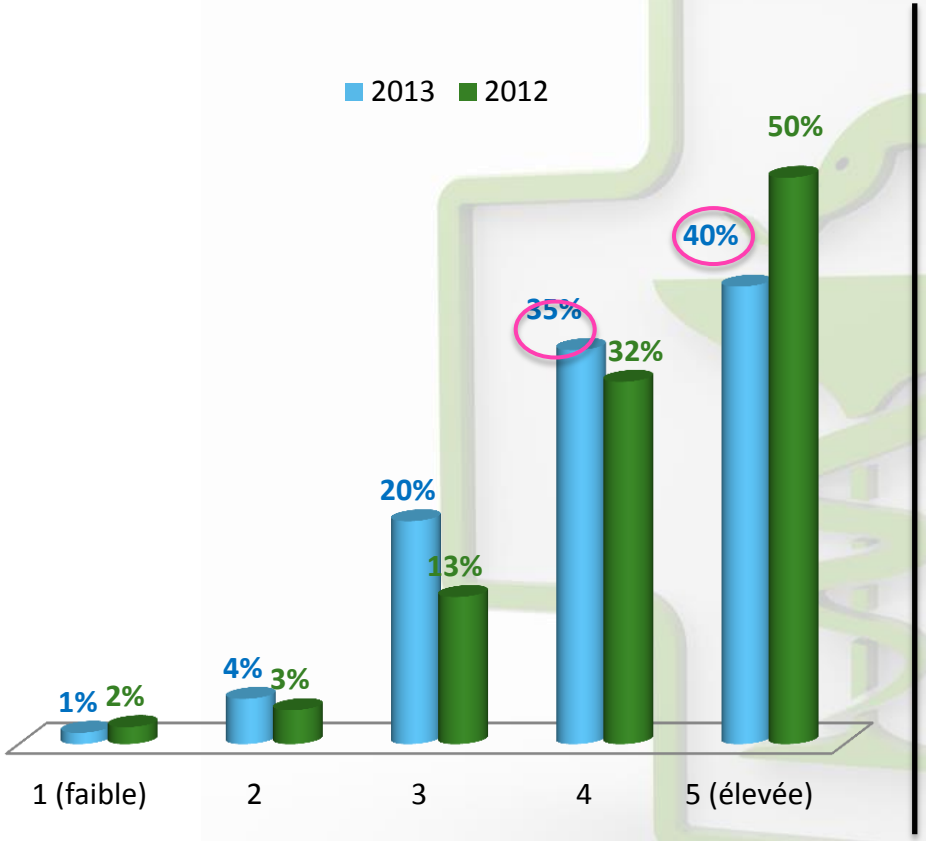


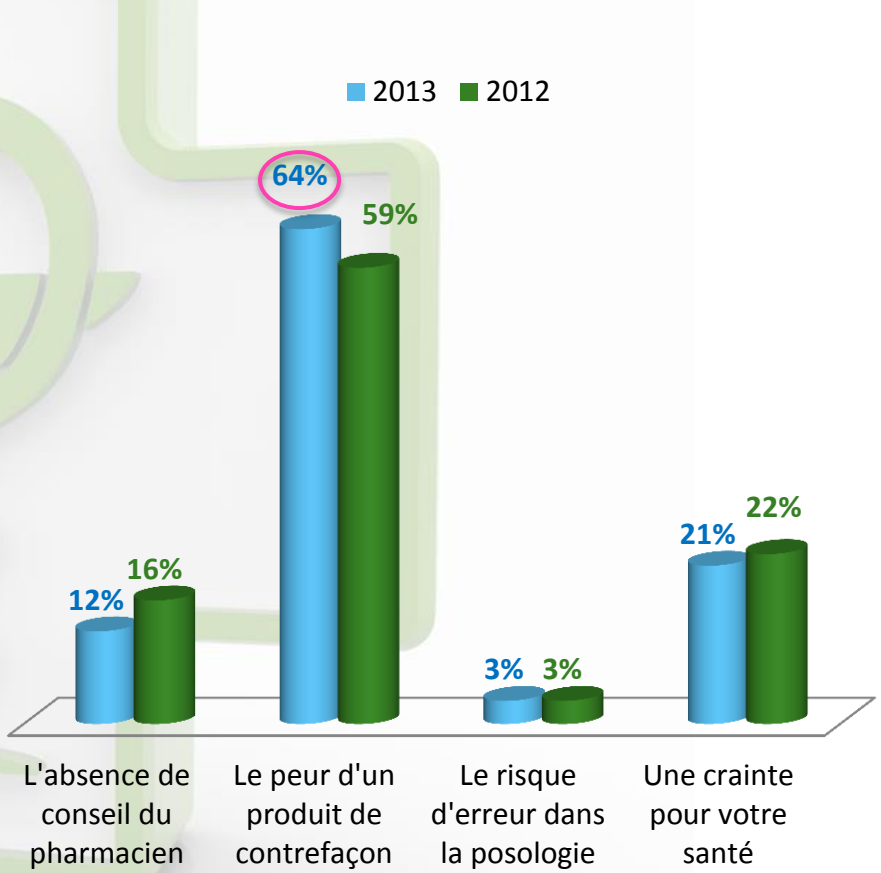
Une baisse de prix de distribution

Moins d'un consommateur sur deux voit les avantages que pourrait apporter la possibilités d'achat de médicament en ligne

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LES FREINS DE L'ACHAT EN LIGNE DES MEDICAMENTS





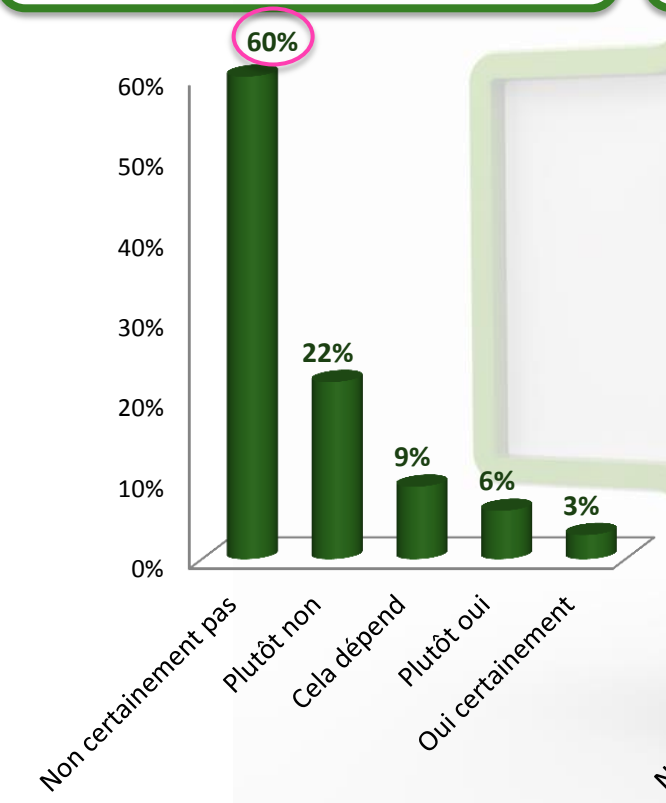
Plus de 80% des consommateurs jugeraient un médicament acheté sur internet comme étant plus dangereux

6/10 consommateurs seraient retissant à l'achat d'un médicament sur internet par peur de la contrefaçon

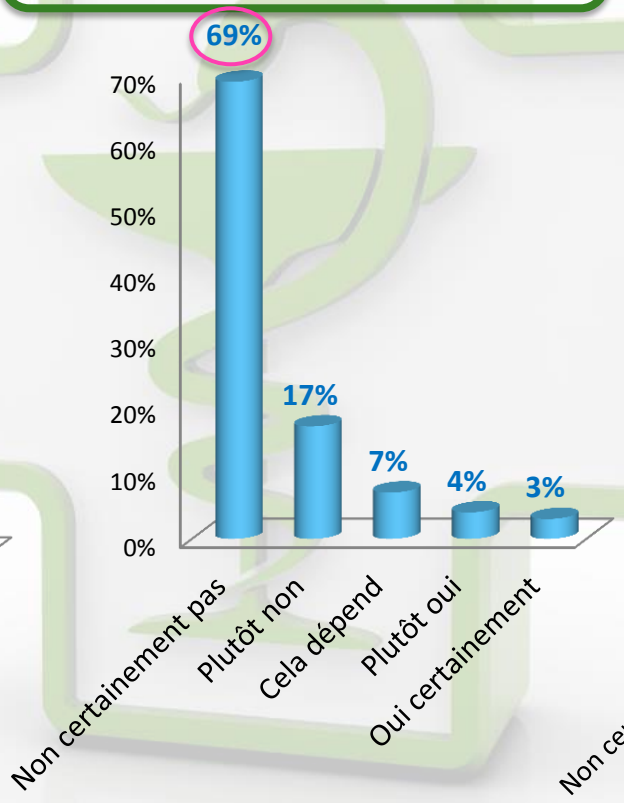
BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

IMPACT DE L'AUTORISATION DE VENTE SUR INTERNET SUR LES ACHATS

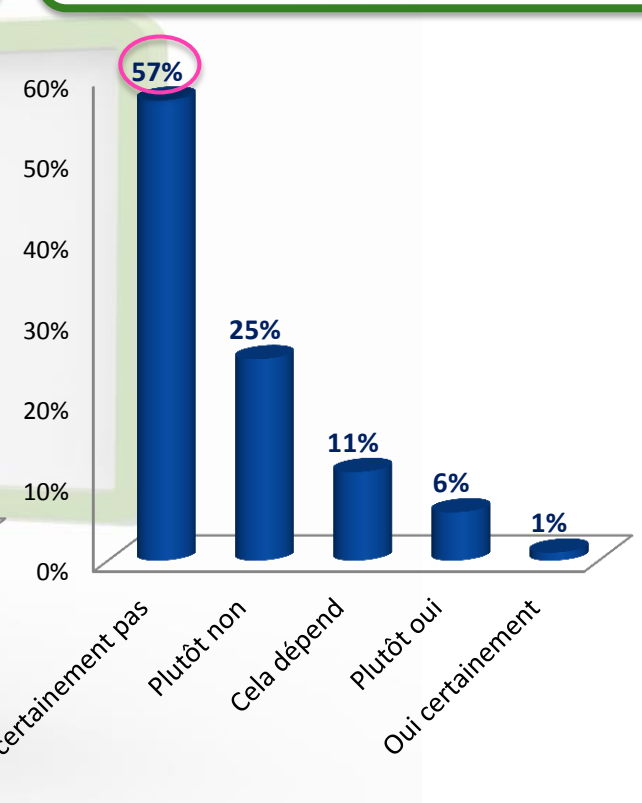
Augmenter vos achats de médicaments sans ordonnances



Augmenter vos achats de médicaments sur internet



Améliorer votre confiance sur la qualité des médicaments vendus sur internet



L'autorisation de vente sur internet ne change pas les habitudes d'achats pour plus de 80% des consommateurs

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

SYNTHESE

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

EVOLUTION DES USAGERS ?

Le pharmacien est indispensable

Femmes de 18 à 56 ans, grandes villes, consommation moyenne de médicaments, grande pratique de l'automédication
LE LA PEDAGOGIQUE

Retraité, personnes âgés, milieu rural
LA TRADITION OUVERTE

Le libre-accès est bénéfique

Le libre-accès ne sert à rien

Hommes, villes moyennes, peu de dépenses en automédication
LE RELAI

Cadres supérieurs

LE SUPERMARCHE

Le pharmacien n'est pas indispensable

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LES POINTS POSITIFS SUR LE LIBRE ACCÈS

- Très forte utilisation du libre-accès avec plus de 75% des répondants

- La tendance pour l'avenir est positive car plus de 50% des répondants envisagent de réutiliser le libre-accès

- Augmentation de la connaissance des médicaments au fil des années avec 54% des répondants

- Le rôle du pharmacien est renforcé par le libre-accès

- Le consommateur y voit un gain de temps indéniable

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

LES POINTS NEGATIFS SUR LE LIBRE ACCÈS

- Les consommateurs ne se sentent pas assez informés
- Les consommateurs ont peur d'une consommation risquée

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

RECOMMANDATIONS

BAROMÈTRE LIBRE ACCÈS 2013

RECOMMANDATIONS POUR CONFIRMER CETTE TENDANCE

- Communiquer sur le libre accès , comment s'en servir , qu'elles sont ses utilités , quels sont les médicaments qu'on y trouve et pourquoi.

- Sensibiliser plus le pharmacien
  - Sur l'importance de son rôle dans le conseil
  - La nécessité de la mise en valeur de l'aspect pédagogique du libre accès

- Inciter au premier essai pour enclencher une adoption du libre accès.

ÉTUDE RÉALISÉE PAR

BAROMÈTRE DU LIBRE ACCÈS EN 2013

Master Marketing de la Santé
www.mastermarketingsante.com

Le 20 Juin 2013

AVEC LA PARTICIPATION DE

Réalisée par:
Inès ANIAMBOSSOU
Fériel BENCHOUK
Anaïs DOUINE
Et coordonnée par:
Déborah WALLET-WODKA